



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ
ด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

THE SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS
THE CIVIL PUBLIC SERVICES IN LAHANSAI SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, LAHANSAI DISTRICT, BURIRUM PROVINCE

ภาคินพนธ์

ของ

วชิรา ช่างยา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

กรกฎาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	นางวชิรา ช่างยา		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน	ที่ปรึกษาภาคินพนธ์	
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์	ที่ปรึกษาร่วม	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ งามฤทธิ	ที่ปรึกษาร่วม	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์	
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 374 คน แล้วทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ คือแบบตรวจสอบรายการตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9672 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ดังนี้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ
2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ นั้น เห็นควรจัดหาหนังสือพิมพ์ วารสารให้อ่าน ระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ จัดระบบ ที่วีdeoแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และการบันเทิงให้ผู้รับบริการได้ติดตามข่าวสาร ขณะรอรับบริการอย่าง

ทั่วถึง เพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการรวมทั้งจัดให้มีหลังคากันแดดให้มากขึ้น และ
ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 3 ช่องทาง เช่น ทางหอกระจายข่าว วิทยุชุมชน วารสาร อื่นๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

TITLE	The Satisfaction of People towards the Civil Registration Public Services of Lahansai Subdistrict Municipality in Lahansai District, Buriram Province		
AUTHOR	Wachira Changya		
ADVISORS	Associate Professor	Prajan Kanewan	Thesis Advisor
	Associate Professor	Prasit Suwannarak	Co-advisor
	Assistant Professor	Wuttinan Ramrit	Co-advisor
DEGREE	Master of Public Administration	MAJOR	Public Administration
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR	2008

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the satisfaction levels of people towards the civil registration public service of Lahansai Subdistrict Municipality in Lahansai District, Buriram Province. The samples were 474 people who involved with the services of Lahansai Municipality, selected through the Table of Taro Yamane, then by stratified random sampling method. The research instrument was a 3-part questionnaire: check list, 5-rating scale, and open ended form with its reliability of 0.9672. The statistics employed in analyzing the collected data were percentage, mean and standard deviation.

The research results were as follows:

1. The satisfactions of people toward the civil registration public services of Lahansai Subdistrict Municipality in Lahansai District, Buriram Province both as a whole and in each aspect were at 'much' levels. The average scores ranked from the highest to lowest were "processes and steps of services", "facilities for services" and "services of the officers", respectively.
2. The suggestions were that the office should provide adequate newspapers and magazines for people to read while they are waiting for the services, set the television system for giving information, news and entertainment for people to follow up while they are waiting for the services, provide more spaces and roofs for parking lots, and provide at least 3 more channels of public relation to broadcast news and information about registration services such as news broadcasting towers, community radio stations, and journals, etc.

ประกาศคุณูปการ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตาช่วยเหลือ ให้การแนะนำและแก้ไข
ข้อบกพร่องจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน
ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์
รามฤทธิ์ ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้คำแนะนำ เสนอแนะแนวทางแก้ไขและตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ
ของภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาจากคณาจารย์ จึงขอกราบ
ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้รับอบรม สั่งสอน ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ตลอดจน
ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่อำนวยความสะดวกด้านการประสานงาน
จนกระทั่งภาคนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา รวมทั้งบุคคลในตระกูลช่างยา ทุกคนที่เป็นกำลังใจ
ในการศึกษามาโดยตลอด ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ ทุกคนที่ช่วยส่งเสริมให้กำลังใจ และให้
คำปรึกษาสั้นคว่ำ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับภาคนิพนธ์ฉบับนี้ มา โดยตลอด

วชิรา ช่างยา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ความหมายของความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	12
ความหมายของการบริการสาธารณะ	13
องค์กรที่มีหน้าที่จัดการบริการสาธารณะ	16
แนวคิดด้านการให้บริการ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ..	21
หลักการและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	21
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	23
การบริหารงานรูปแบบเทศบาล	26
โครงสร้างของเทศบาล	29
อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล คณะเทศมนตรีและพนักงาน	31
บริบทเทศบาลตำบลละหานทราย	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย 46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 46	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 47	
การเก็บรวบรวมข้อมูล 49	
การวิเคราะห์ข้อมูล 49	
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 50	
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 51
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล 51	
การวิเคราะห์ข้อมูล 51	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 52	
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 60
ความมุ่งหมายของการวิจัย 60	
วิธีดำเนินการวิจัย 60	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 60	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 61	
การเก็บรวบรวมข้อมูล 61	
การวิเคราะห์ข้อมูล 62	
สรุปผลการวิจัย 62	
อภิปรายผล 63	
ข้อเสนอแนะ 65	
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ 65	
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป 66	

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	71
ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือวิจัย	72
ผนวก ข หนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย	76
ผนวก ค หนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	78
ผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	80
ผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	87
ประวัติย่อของผู้วิจัย	90

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์	47
2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ	52
3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมจำแนกเป็น รายด้าน	54
4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	55
5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	56
6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ	57
7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์	58

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์	88
9 ผลการทดลองค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พื้นที่ทดลองเขตเทศบาลตำบลค้าง จำนวน 30 ฅบับ	89

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ 5 ลำดับขั้นของมาสโลว์ 8
- 2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม 11

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย การพัฒนาท้องถิ่น และการจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวดที่ 9 มาตรา 282 มาตรา 283 และมาตรา 284 (กรมการศาสนา.2541:112) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวง และกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด (วารสาร บุตรพรหม.2547:บทนำ) และตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่า ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (ทองอาน พาโทสง. ม.ป.ป. : 2) ซึ่งทำให้การปกครองในรูปแบบเทศบาลมีความเป็นอิสระในการปกครอง การเมืองการบริหาร การจัดการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และตามกฎหมายอื่นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามเจตนารมณ์ของระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 เพื่อดำเนินภารกิจตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้เทศบาลมีศักยภาพในการบริหารงานกิจการ และสามารถจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

อย่างไรก็ตาม การให้บริการสาธารณะของเทศบาลในปัจจุบันมีความจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นจะต้องได้รับการบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนด และตามความต้องการของประชาชนแต่ละท้องถิ่น นั้น เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ

ในการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชน แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543) มาตรา 50 และมาตรา 51 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจทำกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ จัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา จัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ จัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม จัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน จัดบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร จัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ จัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น จัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และเทศพาณิชย์ (ทองอาน พาไทสง. น.ป.ป. : 15-16)

เทศบาลตำบลละหานทราย เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมาก่อนมีสำนักงานตั้งอยู่บนที่ว่าการอำเภอละหานทราย ซึ่งเรียกว่า “สุขาภิบาลละหานทราย” จัดตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2514 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 88 ตอนที่ 109 หน้า 2797 ลงวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2514 และต่อมาเมื่อมีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พุทธศักราช 2542 จัดตั้งเทศบาลตำบล ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เป็นผลให้สุขาภิบาลละหานทรายเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลละหานทราย ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และในปัจจุบันเทศบาลตำบลละหานทราย มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลที่มาติดต่อราชการและขอรับบริการด้านต่างๆ ได้ด้วยความสะดวก ซึ่งสำนักงานดังกล่าวตั้งอยู่ที่เลขที่ 499 ถนนละหานทราย-บ้านกรวด ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ และมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 กอง ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษาและกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลละหานทราย มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดระบบบริการสาธารณะ การพัฒนาชุมชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันและสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐ ในส่วนของการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ 6 ด้าน คือ ด้านสำนักปลัด ด้านกองช่าง ด้านกองคลัง ด้านกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกองการศึกษา และด้านกองสวัสดิการสังคม

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีการเกี่ยวข้องกับการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนที่มาก ตามบทบาทภารกิจในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำให้การบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย เกิดความล่าช้า ไม่ทั่วถึงอย่างเพียงพอในการสนองความ

ต้องการของประชาชนอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากความไม่สะดวก ไม่ทันเวลา แม้กระทั่งการไม่เข้าใจระบบงานของเทศบาล ทำให้ประชาชนเกิดความไม่ประทับใจ ไม่พึงพอใจในการให้บริการ จากประเด็นดังกล่าวการให้บริการสาธารณะมักเกิดปัญหาการให้บริการ แต่การแก้ปัญหาไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน

ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานเทศบาลสามัญ ตำแหน่งบุคลากร สังกัดเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาพัฒนาระบบการบริหารจัดการ สำหรับเทศบาลตำบลละหานทราย ในการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงตามความต้องการของประชาชน สะดวกรวดเร็ว ยุติธรรม โปร่งใส สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับประชาชนให้มากที่สุดต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

2. ทำให้ทราบปัญหาการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

3. เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง เสนอแนะและนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา การให้บริการประชาชน ของเทศบาลในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 5,878 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากรโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน แล้วทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงให้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสะพานทราย ที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสะพานทราย
2. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
3. ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสะพานทราย ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป ในเขตเทศบาลตำบลสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
4. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมาย ได้แก่ กิจกรรมสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
5. ด้านทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนต่างๆ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ พนักงานเทศบาล ที่ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

7. กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ ลำดับ ขั้นตอนการบริการ ระยะเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

8. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน หมายถึง บรรยากาศในการ บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ สถานที่อำนวยความสะดวกที่ จอครด ที่นั่งพักรอรับบริการ วารสารสื่อสิ่งพิมพ์ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ อื่นๆ ที่จัดไว้บริการ อำนวยความสะดวกต่อผู้มาติดต่อราชการ ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน แนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. หลักการและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น
4. การบริหารงานรูปแบบเทศบาล
5. บริบทเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมินนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพอใจในการทำงาน

มณี โพธิ์เสน (2543 : 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

ศรัทธา เหมือนถนอม (2546 : 14) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความรู้สึกที่ดี ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและตอบสนองสิ่งนั้นด้วยความเต็มใจ

วรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบ

พอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการ ทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

สุนทร เสาว์สิงห์ (2548 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน อันเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ในปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับความก้าวหน้าและ ความสำเร็จในงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เกิดประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การได้รับการตอบสนองความ ต้องการของตนเองและสังคมส่วนรวม มีความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจพอใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อ กิจกรรมหรือเหตุการณ์นั้นๆ ที่เป็นไปตามความประสงค์ หรือความต้องการของตน

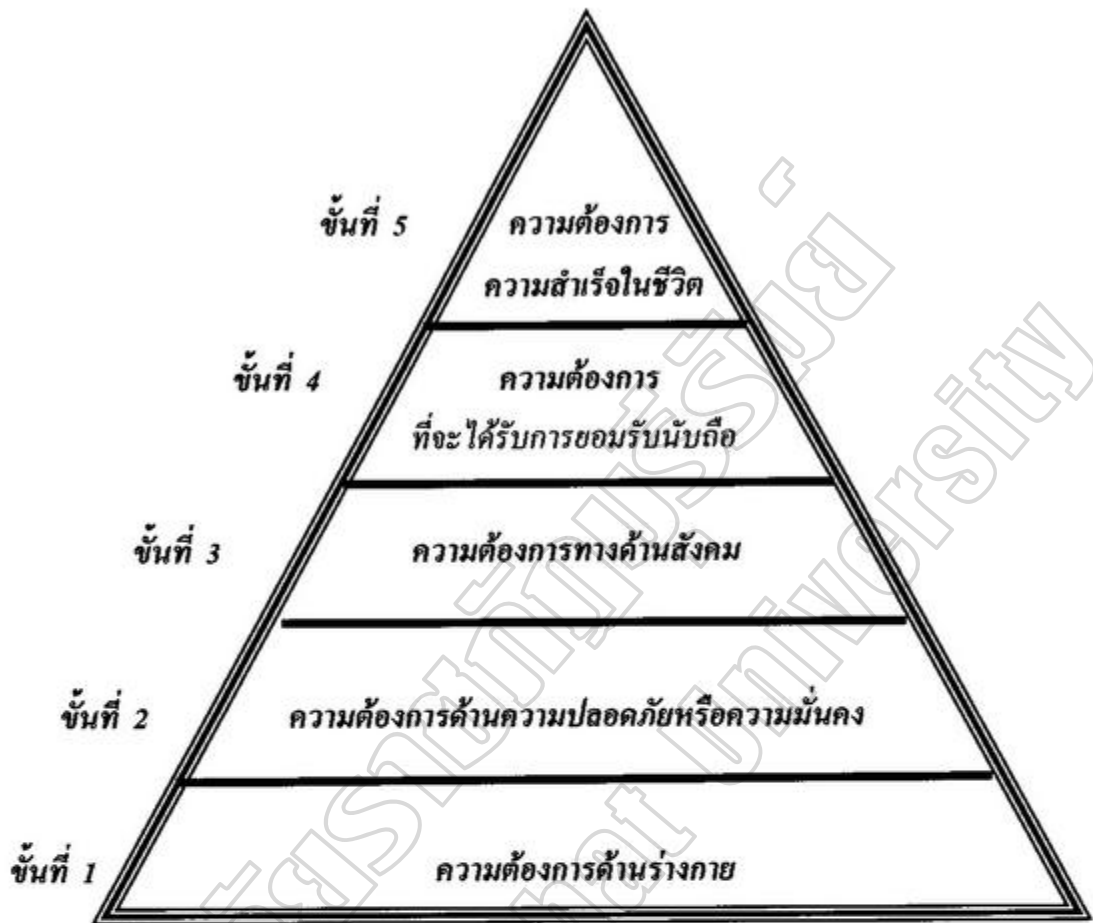
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีความต้องการและทฤษฎีความ คาดหวัง โดยทุกทฤษฎีมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจาก เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการ

ทฤษฎีลำดับความต้องการมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย ทฤษฎีจะนำเสนอ คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) เขาได้ตั้งสมมติฐานของทฤษฎีไว้ 3 ประการ

- (1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ครอบคลุมชีวิตอยู่
- (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจ หรือเป็นสิ่ง กระตุ้นสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลต่อ การจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของ พฤติกรรม
- (3) ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ 5 ลำดับขั้นของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ชั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ชั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

ชั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการ

ทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากรู้ในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

ทฤษฎีการมุ่งใจตามแนวคิดของ เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 71 - 79) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่แยกจากกัน ไม่เหมือนกัน และเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย โดยเฮร์ซเบอร์ก ได้เสนอแนวคิดการแยกปัจจัยสองอย่างที่เกี่ยวกับการมุ่งใจออกจากกัน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยบำบัดหรือปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) กับปัจจัยมุ่งใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) โดยมีสมมติฐานว่า การได้รับการตอบสนองความต้องการบางอย่างนั้นเป็นแต่เพียงช่วยป้องกันการร้องเรียนหรือลดความไม่พึงพอใจบางอย่าง แต่ไม่จำเป็นที่จะเพิ่มความพยายามที่จะตั้งใจทำงานให้ได้ผลสูงสุดและในขณะที่เดียวกันก็เชื่อว่า การได้รับการตอบสนองความต้องการบางอย่างจะเป็นการช่วยเพิ่มพลังของแรงมุ่งใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยมุ่งใจที่แท้จริง จากแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก สามารถแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ปัจจัยบำบัดหรือปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) เป็นแรงมุ่งใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงานที่มีขาดสัมพันธ์ โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ นโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชาของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงานสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ เงินเดือนสวัสดิการ และความมั่นคง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ให้ผลเพียงแต่ทำให้คนทำงานเริ่มเปลี่ยนทัศนคติจาก “ การไม่อยากทำงาน ” มาสู่ทัศนคติ “ การอยากทำงาน ”

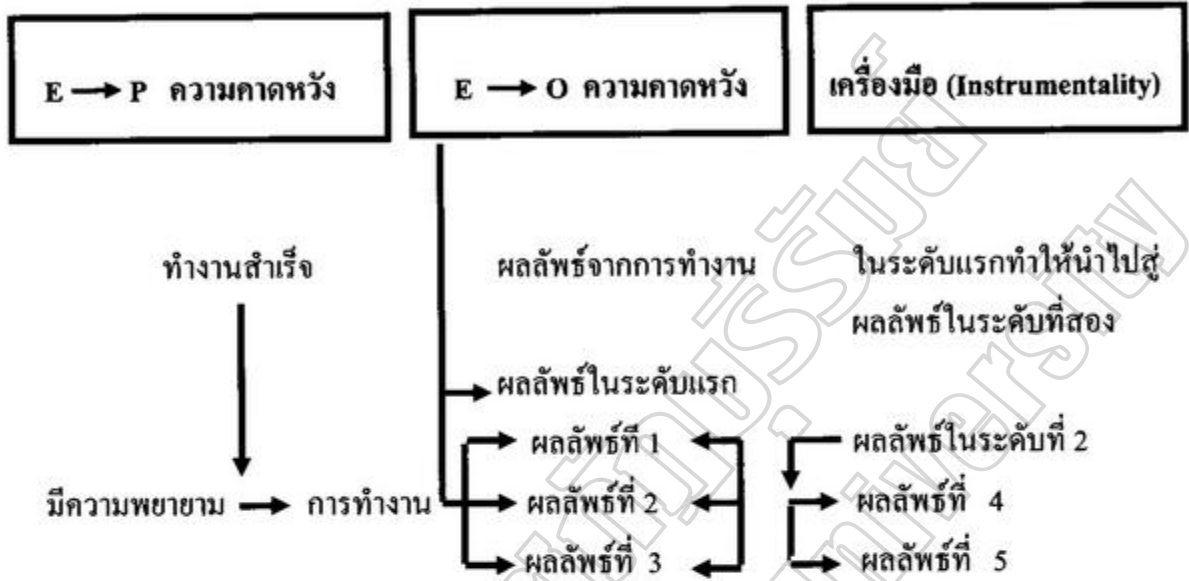
2. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำเป็นตัวกำหนดทำให้เกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในงานนั้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในงาน

ทฤษฎีของ เฮิร์ซเบอร์ก สามารถสรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” เท่านั้นที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่แท้จริง
2. ตัวงานเป็นสิ่งจูงใจคนได้สำคัญยิ่งกว่าสภาพแวดล้อมของงาน
3. การให้ความสนใจต่อปัจจัยบังคับจะช่วยให้สามารถลดความไม่พอใจที่จะทำงาน แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริง
4. ปัจจัยบังคับเป็นความต้องการที่ไม่มีวันสิ้นสุดมีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริง
5. ในทุก ๆ ระดับ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจอย่างแท้จริง เมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งท้าทายสำหรับเขา
6. ผลจากการที่ผู้บริหารละเลยที่จะแยกแยะระหว่างปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ออกจากกันคือการขาดความเข้าใจที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน และทำให้เลือกแนวทางการจูงใจที่ไม่ถูกต้อง

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

เนคร์พัฒนา ชาวราซ (2546 : 95) ได้กล่าวถึงการจูงใจเป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อนตามแนวคิดของวรูม ได้กำหนดว่าความต้องการทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม วรูม ได้กำหนดจุดแข็งของการจูงใจไว้ว่าความคาดหวังในระดับที่บุคคลปรารถนาทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ทฤษฎีความคาดหวังของวรูมเกี่ยวข้องกับการคาดหวังในคุณค่าหรือผลลัพธ์ของการกระทำบุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมในรางวัลที่มีคุณค่าตามที่คาดหวังไว้ โดยได้แสดงภาพประกอบทฤษฎีความคาดหวังและอธิบายภาพไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม บางครั้งเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E เนื่องจากมี องค์ประกอบของ ทฤษฎีที่สำคัญคือ

V : Valence คือ ความพึงพอใจ

I : Instrumentality คือ สื่อ เครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E : Expectance คือ ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้ง ความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็จะคาดหวัง ใน สิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

อธิบายตามแนวคิดนี้ วรูมเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกที่จะเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคลแต่ละคน จะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงสุด ทฤษฎีนี้มีข้อสังเกต คือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จตามเป้าหมายก็ต่อเมื่อเชื่อใน ความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่า การที่ จะ โน้ม น้ำ จิตใจ ให้คนทำงาน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่คนเชื่อว่าความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกเป็นระดับ

ผลงาน ดังนั้น บุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อของเขาวา เขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เข้าเลือกทางเดินเอาไว้

สรุปจากทฤษฎีทั้งหมดที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่าทุกทฤษฎีมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และเกี่ยวข้องกับความต้องการ ความพึงพอใจ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนอาจมีความต้องการความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ตามสภาพแวดล้อมหรือตามความต้องการในขณะนั้น หรือปัจจุบัน แต่ความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์จะไม่มีที่สิ้นสุด คือเมื่อได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งแล้วยังมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก หากความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองหรือเป็นไปตามที่ได้ คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ แต่ตรงกันข้ามกันหากความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังได้รับการปฏิเสธ หรือไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลทำให้ขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน รู้สึกผิดหวัง ไม่ประทับใจหรือไม่ให้ความร่วมมือ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

วิวัฒนาการของการบริการสาธารณะ

นักทฤษฎี บรมานันท์. (2547 : 23 – 24) กล่าวว่า บริการสาธารณะ (Public Service) อยู่คู่กับสังคมมนุษย์มานานนับตั้งแต่มนุษย์เริ่มรวมกลุ่มกันเป็น “สังคม” มีหลักฐานปรากฏว่าในสมัยโบราณ ชุนนาง ผู้เป็นเจ้าของที่ดินจำนวนมากต้องการหาผลประโยชน์จากที่ดินของตนยอมให้ประชาชนเข้ามาทำมาหากินใช้ประโยชน์ในที่ดินของตนโดยจ่าย “ค่าตอบแทน” รูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการตอบแทนด้วยแรงงาน ภาษี ค่าเช่า และเพื่อเป็นการชักจูงให้มีคนมาใช้ประโยชน์ในที่ดินของตนร่วมกัน ชุนนางจึงสร้างสิ่งต่างๆ ที่ให้ผู้ใช้ประโยชน์ เช่น กังหันหรือเดา ขึ้นมาโดยผู้เช่าสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน การสร้างสิ่งต่างๆ ที่ให้ผู้ใช้ประโยชน์ร่วมกันนี้เป็นสิ่งที่ชุนนาง “ผูกขาด” ทำแต่เพียงผู้เดียวเพื่อจูงใจและอำนวยความสะดวกบางประการแก่ผู้เช่า โดยผู้เช่าต้องจ่ายค่าตอบแทนการใช้ประโยชน์สิ่งของดังกล่าวแก่ชุนนาง หน้าที่ของชุนนางที่มีต่อสิ่งของดังกล่าวคือ บำรุงรักษาสิ่งของเหล่านั้นให้อยู่ในสภาพดีที่ผู้เช่าทุกคนจะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้ และนอกจากนี้ ผู้อยู่อาศัยในเขตอำนาจของชุนนางก็จะได้รับการดูแลปกป้องจากชุนนางอีกด้วย

ต่อมาในสมัยศตวรรษที่ 11 โครงสร้างของชุมชนเปลี่ยนจากการปกครองดูแลโดยชุนนางมาเป็นชุมชนที่ดูแลกันเอง ชุมชนรวมตัวกันเป็นเมือง หรือเป็นเทศบาล ค่อด้านอำนาจของชุนนางเพื่อปกครองดูแลกันเอง รวมทั้งเพื่อดูแล “บริการสาธารณะ” ที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกัน อันได้แก่

กำแพงป้อม การดูแลรักษาถนนหนทาง สถานที่ที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตลาด การร่วมมือกันกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ชุมชนของคนมีความอยู่ดีกินดี ดังจะเห็นได้จากบันทึกทางประวัติศาสตร์ว่ามี การจัดทำโรงฆ่าสัตว์ สถานพยาบาลโรคเรื้อน มีการเกณฑ์แรงงาน ไปซ่อมถนนหรือสะพาน เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อาศัยอยู่ร่วมกัน

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะได้แก่กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำและเป็นหน้าที่การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการ โดยตรงเพื่อการบริการประชาชนที่มาติดต่อรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานบริการประชาชน และการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย ทั้งนี้การให้บริการจะทำได้โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการประชาชนนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา คู่มือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีนักวิชาการ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ พอสรุปได้ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 33) ได้สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่จะถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลายอันได้แก่บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

ชูชาติ วิรเศรษฐี (2544 : 212) ให้ความหมายของการบริการ คือ ผลลัพธ์ทั้งหลายที่ทำให้เกิดขึ้นที่ทำให้บรรลุถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยบรรดากิจกรรมต่างๆ ณ จุดสัมผัสระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าผู้รับบริการ และโดยกิจกรรมภายในองค์กรของผู้ให้บริการ

กมลชนก วิชัยสืบ (2542 : 3) ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความคิด ความบันเทิง ความรู้ การเปลี่ยนแปลงรูปร่างหน้าตาหรือสุขภาพของลูกค้า สิ่งคิดค้นใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ความสะดวกสบาย หรือความปลอดภัยกับผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นเรื่องของการปฏิบัติ หรือเหตุการณ์ทางสังคม หรือความพยายามก็ได้ และส่วนใหญ่ลูกค้าจะบริโภคผลที่ได้จากการบริการ ณ สถานที่ผลิตบริการนั้น

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่าการบริการที่ดีต้องสามารถตอบสนองของผู้ขอรับบริการได้อย่างเพียงพอและเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ซึ่งการบริการจะกระทำโดยรัฐ หรือ

เอกชนก็ได้ การให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งมีการลดขั้นตอนการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองเป็นฝ่ายจัดทำ หรือมอบให้เอกชนดำเนินการ ย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น จึงจะถือว่าเป็นการบริการสาธารณะ เพื่อประชาชน ซึ่งได้มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547 : 40 – 52) กล่าวว่า กฎหมายของการบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานของการบริการสาธารณะนี้ได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกันกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสภาพของบริการสาธารณะ กฎหมายของการบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะ (Principle D'egalite) นี้เป็นหลักที่มีที่มาจากหลักความเสมอภาคกันทางกฎหมายซึ่งบัญญัติไว้ในคำประกาศสิทธิมนุษยชนและพลเมืองลงวันที่ 26 สิงหาคม ค.ศ.1789 หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนี้เป็นการรับรองขั้นพื้นฐานของสิทธิที่จะเสมอภาคทางกฎหมายอันหมายถึงความเสมอภาคทางด้านสภาพของผู้ใช้บริการและความเสมอภาคในระหว่างคู่สัญญา

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนี้ ส่วนหนึ่งแล้วมีที่มาจากแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดที่ได้พยายามวางหลักเกณฑ์และสร้างทฤษฎีขึ้นมาเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง จนกระทั่งในปัจจุบันได้กลายเป็นหลักกฎหมายทั่วไป (principle General Du Droit) ไปแล้ว และนอกจากนี้ หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะยังมีที่มาจากแนวคำวินิจฉัยของคณะตุลาการรัฐธรรมนูญ (Cone Constitutional) ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 อีกด้วย

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (principle De Continuite) ของบริการสาธารณะเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของรัฐ (Principe De La continuite De l' Etat) หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในคำวินิจฉัยศาลปกครองสูงสุด คดี Winkell ลงวันที่ 7 สิงหาคม ค.ศ.1909 โดยพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนชื่อ Tardieu ได้กล่าวไว้ว่า “ความต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของบริการสาธารณะ” และหลังจากนั้นคำวินิจฉัยของศาลปกครองที่ตามมาต่างก็ให้ความสำคัญกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องจนกระทั่งในปัจจุบันหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจึงได้กลายมาเป็นหลักการขั้นพื้นฐานของบริการสาธารณะที่มีคุณค่าเป็นหลักกฎหมายทั่วไป (Principe General Du Droit)

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ได้รับการยอมรับจากคณะตุลาการรัฐธรรมนูญเช่นกัน โดยคณะตุลาการรัฐธรรมนูญได้ยืนยันหลักดังกล่าวไว้ในคำวินิจฉัยคดี Continuite du service public de la radio-television ลงวันที่ 25 กรกฎาคม ค.ศ.1979 ว่า “ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีลักษณะเป็นหลักตามรัฐธรรมนูญ” หลักการที่สำคัญของหลักการว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะเกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Collectivites Territoriales) หรือองค์การมหาชน (Etablissements Publics) องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอดเวลา วันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจะทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาปิด-เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยและสภาพสังคมอีกด้วย ดังตัวอย่างเช่น การส่งจดหมายภายในประเทศฝรั่งเศสเมื่อต้นศตวรรษที่ผ่านมาทำ

การส่งวันละ 3 ครั้ง และ 1 ครั้งในวันอาทิตย์ แต่ในปัจจุบันการส่งจดหมายทำการส่งวันละ 1 ครั้ง และหยุดในวันอาทิตย์เป็นต้น

3. หลักการว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่คตินั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (principe d'adaptation หรือ principe de mutabilite) นี้ มีความหมายถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้เกิดขึ้นอย่างชัดเจนจากคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่มีการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นไว้ในคำวินิจฉัยของศาลปกครองว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่ว ๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็อาจจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

องค์กรที่มีหน้าที่จัดการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะส่วนใหญ่ รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบ รัฐได้มอบบริการสาธารณะหลายๆประเภทให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ เมื่อการบริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วรัฐไม่จำเป็นต้องทำเองได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำ และรัฐเข้าไปควบคุม ดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้นเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกันที่รัฐเป็นผู้จัดทำ

สาระสำคัญเป็นเรื่องบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น กับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ คือ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ทำ หรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน คือ เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์แล้ว โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการขุดคลองและทางน้ำ ต่อมาก็เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในศตวรรษที่ 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้การให้แสงสว่างบนท้องถนนหนทางและการขนส่ง ในปัจจุบันการมีส่วนร่วมของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามามีส่วนร่วมของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยรัฐ ด้วยวิธีต่างๆ เช่น การเลือกตั้ง คณะที่ปรึกษา และการร่วมให้ความคิดเห็น การมีส่วนร่วมทางตรง ได้แก่ บริการสาธารณะบางอย่างที่รัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเอง เพราะไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจรัฐ กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดีและรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

แนวคิดด้านการให้บริการ

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ (2545 : 16 – 17) กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ โน้มนางของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้รวดเร็วขึ้น

1. สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องใหญ่โตมีพื้นที่ใหญ่เพียงพอในการบริการลูกค้า มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี เป็นต้น

2. บุคคล พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย
3. เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องมีความเป็นทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
4. วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารการ โฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า
5. สัญลักษณ์ คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อ ได้ถูก ควรมีลักษณะการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอ
6. ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนก

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการลูกค้า

วรรณภา ขาวเขียว (2540 : 25 – 26) กล่าวว่า การให้บริการ ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการว่าควรพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 3.1 สามารถในการบริการ
- 3.2 สามารถในการสื่อสาร
- 3.3 สามารถในความรู้อาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อน โขน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด ฯลฯ

น่าเชื่อถือ

การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

วารางคณา ขาวเขียว (2540 : 26 – 27) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้น ต้องยึดหลักการ 5 ด้านเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค ให้แก่ผู้มาขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มาขอรับบริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการจนกว่าจะเสร็จสิ้น
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ไปเรื่อย หรือพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ จุดเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ กับส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซ้อนกัน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการกับภาครัฐเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย มากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถปรับสภาพความเหมาะสมในการบริการร่วมกันได้ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual Service Office) รูปแบบครบวงจร เพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ (Non Stop Service) ในทุกสถานที่ และจะได้รับความสะดวกมากขึ้น

หลักการในการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการขอรับบริการได้ตลอดเวลา นั้น จำเป็นจะต้องอาศัยวิธีบูรณาการระบบการทะเบียนของหน่วยเข้าด้วยกัน โดยหน่วยงานของรัฐต่างๆ ที่ให้บริการประชาชน จะต้องจัดทำระบบฐานข้อมูล (Data Base) ทางทะเบียนไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) และสามารถเชื่อมระบบข้อมูลของตนเข้ากับข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ โดยยึดหมายเลขประจำตัวประชาชน (People Identification Number: PID) ครรชนิกกลางกลุ่ม

ข้อมูลประชาชน (Population Sub-Set: PDSS) และเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของรัฐ (Government Secure Intranet: GSI) รัฐบาล จะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการให้บริการประชาชนด้วยการจัดทำระบบการเข้าสู่บริการภาครัฐของสังคมไทย (Thailand Gate Way : TGW) และระบบคลังข้อมูลกลางของรัฐ (Government Data Ware House: GDW) เพื่อเชื่อมต่อระบบข้อมูลและการบริการประชาชนของหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกันทำให้เกิดการบริการในรูปแบบของกรบริการหลากหลาย (Multi Application Service) ณ สำนักงานบริการประชาชน (Service Office) โดยประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน (ID Card) เพียงอย่างเดียวในการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐได้สะดวก รวดเร็ว. “One Stop Service,” (2550). (ออนไลน์).”

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Citizen)

การให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Citizen) คือ การบริหารจัดการและบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในลักษณะของการบูรณาการ และร่วมมือกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นในการ พัฒนาสังคมให้เกิดขึ้นกับเรื่องประโยชน์สูงสุดทุกสาขา และสร้างสรรค์สังคมให้เป็นสังคมที่น่าอยู่ และมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับ ของนานาชาติประเทศซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญ 3 เรื่อง ดังนี้

1. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในสาขาต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยใช้หมายเลขประจำตัวประชาชน เป็นมาตรฐานกลาง พร้อมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการให้บริการประชาชนในสาขาต่างๆ ลงสู่จุดให้บริการร่วมกัน ในลักษณะการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยใช้เว็บไซต์ (Web Site) ร่วมกัน (One Access Multiple Service : OAMS)
3. การใช้บัตรประจำตัวประชาชนเป็นบัตรแสดงตนเพื่อขอรับบริการกับหน่วยงานรัฐ ซึ่งอาจจะพัฒนามาจากบัตรธรรมดาไปจนถึงเป็นบัตรอัจฉริยะ (Smart Card) ตามความจำเป็น และช่วงเวลา สถานการณ์ ที่เหมาะสมของประชาชน แต่ละประเภทแต่ละกลุ่ม.“ E-Citizen,” (2550). (ออนไลน์)”

หลักการและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ให้ความหมาย

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา กรุงเทพมหานครฯ และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายจัดตั้ง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544 : 33) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ประชาชนมีสิทธิในการปกครองตนเองในเรื่องของท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น หรือเรียกว่า การกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศเป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้มีอิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระหรือเป็นแบบมลรัฐได้

อนุก เหล่าธรรมทัศน์ (2545 : 27) ได้กล่าวว่าการเป็นประชาธิปไตยที่ท้องถิ่นต้องเน้นการที่ประชาชนปกครองโดยตนเองทางตรงให้มากขึ้น คือระดับประเทศเป็นประชาธิปไตยที่เน้นการเลือกผู้แทน แต่ประชาธิปไตยที่ท้องถิ่นเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรง คือเน้นการที่ประชาชนปกครองตนเอง

รศ.ดร. รัดนเสริมพงศ์ (2546 : 15) ได้กล่าวไว้ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ถึงความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

จากความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายไว้สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจในการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง และมีส่วนร่วมในการบริหาร พัฒนาท้องถิ่นของตน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นจะมีความต้องการ ศักยภาพในการพัฒนาที่แตกต่างกัน แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนความหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นพอสรุปได้ว่า เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการพัฒนา บริหารราชการแผ่นดิน แทนรัฐบาลกลางตามอำนาจหน้าที่และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

มหาชาติ เสริมใหม่ (2549 : 8 - 11) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมาก ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งรัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นเท่าใด การปกครองส่วนท้องถิ่นยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540 ได้ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน มีดังนี้

1. เน้นการให้ความเป็นอิสระ แต่ต้องไม่เกิดความแตกแยกในชาติ
2. เน้นสิทธิในการที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน
4. ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ มากขึ้น
5. มีองค์ประกอบขององค์กร คือ ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารท้องถิ่น
6. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคลากรท้องถิ่น
7. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการเสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น
8. กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่น หัวใจของการปกครองนั้นมีความสำคัญพอที่จะอธิบายได้ให้เข้าใจง่ายขึ้นดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นทำให้ชีวิตของคนในท้องถิ่นมีความอยู่อย่างที่ดีตนเองต้องการ เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการปกครองที่ประชาชนในท้องถิ่น บริหารจัดการกันเอง ตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เป็นผลจากการที่ท้องถิ่นบริหารจัดการบริหารกิจการบริการสาธารณะเอง เนื่องจากมีเหตุผลดังนี้

- 2.1 สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ การตัดสินใจทำได้ทันที เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา
- 2.2 สามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงจุด
- 2.3 สามารถบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอแก่ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อความต้องการของคนในท้องถิ่นได้รับการตอบสนอง ชีวิตความเป็นอยู่ก็ดีขึ้นตามลำดับ

หลักการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของชุมชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับการรับรองตามกฎหมาย มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นเอกเทศ แยกต่างหากจากองค์กรของรัฐบาล และมีความเป็นอิสระในการบริหารงานของตนเองอย่าง กว้างขวาง หลักการเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศประชาธิปไตยมีสาระสำคัญ พอสรุปได้ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของประชาชนเพื่อประชาชน

1.1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นประชาชน ท้องถิ่นเป็นเจ้าของอำนาจในการปกครองท้องถิ่น ประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของอำนาจในการปกครอง ท้องถิ่น ย่อมเป็นเจ้าขององค์กรส่วนท้องถิ่นด้วย ประชาชนจึงเป็นผู้กำหนดว่าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะมีลักษณะอย่างไร ใหญ่เล็กแค่ไหน มีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดมีรูปแบบ โครงสร้างอย่างไร

1.2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กร โดยประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนใน ท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเองตามอุดมการณ์ประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการ ปกครองโดยประชาชน แต่เนื่องจากประชาชนไม่สามารถดำเนินการปกครองได้ด้วยตนเอง จึงมอบอำนาจให้สมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นทำหน้าที่บริหารแทน โดยการเลือกตั้ง จากประชาชน

1.3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรเพื่อประชาชน เป้าหมายหลักของ การปกครองและการบริหารท้องถิ่น คือการสนองเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ในการ แก้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล

2.1. มีอำนาจตามกฎหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งโดยมีกฎหมาย รับรองตามกฎหมายมหาชน มีอำนาจในการถือสิทธิและใช้สิทธิตามกฎหมาย เช่น การเป็นเจ้าของที่ดิน การซื้อ การจ้าง อำนาจในการเก็บภาษีอากร การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์

2.2. มีความเป็นอิสระ ในการบริหารกิจการของตนเอง องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ มีความเป็นเอกเทศแยกต่างหากจากรัฐบาลกลาง มีงบประมาณของตนเอง มีบุคลากรของตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการกำหนดนโยบาย แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เอง

องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรที่ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ คือ สภาท้องถิ่น สมาชิกสภา

ท้องถิ่นมีหน้าที่ในการบัญญัติและแก้ไขกฎหมายท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติเห็นชอบงบประมาณท้องถิ่น

2. ฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี คณะเทศมนตรี คณะกรรมการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น มีวาระคราวละ 4 ปี

3. ฝ่ายปฏิบัติงาน คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและโครงการต่างๆของท้องถิ่นตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญที่กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นได้กำหนดในหมวดที่ 9 รวม 9 มาตรา ตั้งแต่มาตราที่ 282 ถึง มาตราที่ 290 สรุปได้ว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ (สัมพันธ์ เตชะชอิก และคนอื่นๆ. 2546 : 1) และมาตรา 334 ของรัฐธรรมนูญได้มีบทบังคับให้รัฐบาล ต้องออกกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใน 2 ปี ต่อมาในสมัยรัฐบาลของ นายชวน หลีกภัย ได้ออกพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น มีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และตามมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ได้กำหนดให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงานต่อรัฐสภาให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี หรือภายในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

ขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) จะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณและทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรกสิ้นสุดลง ต่อไปเป็นช่วงปี (พ.ศ. 2548-พ.ศ. 2553) จะเป็นช่วงเปลี่ยนการปรับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะต้องเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น และทำให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม

ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส หลังจากปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนจะมีบทบาทในการ ตรวจสอบ การตัดสินใจ การกำกับดูแล ตลอดจนการสนับสนุน การดำเนินกิจกรรมขององค์กร ส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ และการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนใน ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การบริหารงานรูปแบบเทศบาล

วิวัฒนาการของเทศบาล

เทศบาลเป็นองค์กรการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง และเป็นองค์กรปกครอง ตนเองของประชาชนมากกว่าองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ ที่มีการจัดตั้งในระยะเวลาเดียวกัน วิวัฒนาการของการจัดตั้งเทศบาลของไทย มีกำเนิดมาตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ ในช่วงสมัย นั้นมีความเห็นว่าเทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่เปลี่ยนรูปมาจาก “การสุขาภิบาล” ที่ได้เริ่ม จัดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยที่มีได้มีกฎหมายยกเลิกการ สุขาภิบาล แต่ปรากฏว่าการสุขาภิบาลได้ค่อยๆ เลือนหายไปจนเกือบหมดสิ้นและมีการจัดการ ปกครองในรูปของเทศบาลขึ้นมาแทน จากการศึกษาตามเอกสาร กฎหมาย งานวิจัย ซึ่งพอสรุปได้ว่า เทศบาลมีวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงแบ่งออกเป็น 2 ยุค คือ

1. ยุคก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริที่จะให้มีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น นอกเหนือไปจากการสุขาภิบาลที่ได้จัดตั้งขึ้น ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ดังนั้นจึงทรงแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาชุด หนึ่งเพื่อศึกษาระบบเทศบาลของต่างประเทศ เรียกว่าคณะกรรมการจัดการประชาภิบาล เมื่อ พ.ศ. 2470 โดยมีนายเกรก (Craig) ที่ปรึกษากระทรวงเกษตรราชการเป็นประธาน อำมาตย์เอกพระภุชญา มรพันธ์ผู้ชำนาญการบัญชีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระยาจินดารักษ์ผู้ว่าราชการจังหวัด นครปฐมเป็นกรรมการ และนายเซซ ปิตรชาติเป็นเลขานุการ ซึ่งต่อมาคณะกรรมการได้ทูลเกล้าฯ เสนอรายงานสนับสนุนให้มีการจัดตั้ง “ประชาภิบาล” (ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาล) ขึ้น โดยให้ คงอยู่ภายใต้การควบคุมของทางราชการ ดังนั้นต่อมาในปี พ.ศ. 2473 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอีกชุดหนึ่งทำหน้าที่ร่างกฎหมายเพื่อจัดตั้งเทศบาล แต่คณะกรรมการ ดังกล่าวยังมีได้ทันดำเนินการใดๆ ก็ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองขึ้นเสียก่อนเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475

2. ยุคหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ซึ่งหลังจากที่ได้เปลี่ยนแปลงการปกครองแล้ว ให้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และได้กำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารการปกครองตนเองของเทศบาล ต่อมาในรัฐบาลชุดต่างๆ ได้มีการตรากฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบเทศบาลขึ้นใหม่เป็นระยะ จนกระทั่งในสมัยที่จอมพล ป. พิบูลย์สงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และยังคงมีผลใช้บังคับอยู่ถึงปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะมีการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้งก็ตาม

จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ คือ 1. จำนวนและความหนาแน่นของท้องถิ่นนั้น 2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น 3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด จากกฎเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. **เทศบาลตำบล** กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้

- 1.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองหนาแน่นพอสมควร
- 1.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด
- 1.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2. **เทศบาลเมือง** กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลเมืองไว้ ดังนี้

- 2.1 ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ
- 2.2 ส่วนท้องที่ที่มีไซ้ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- 2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2.2.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร
- 2.2.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด
- 2.2.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. **เทศบาลนคร** กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลนครไว้ ดังนี้

- 3.1 เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 3.2 ราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร
- 3.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด
- 3.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

ส่วนการจัดตั้งเทศบาลนั้น ไม่ว่าจะเป็นเทศบาลประเภทใดต้องกระทำโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งต้องระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย และเมื่อได้จัดตั้งขึ้นแล้วเทศบาลนั้นจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล การยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกาและในทำนองเดียวกันในการยุบเลิกเทศบาลต้องระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ในพระราชกฤษฎีกาด้วย ท้องที่ใดที่ได้ยกฐานะเป็นเทศบาลแล้ว ให้ยกเลิกการปกครองท้องที่ตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 และบรรดาอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้านตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวและกฎหมายอื่นๆ ในเขตเทศบาลให้ถือว่าเป็นหน้าที่ของคณะเทศมนตรี (กุนธน ธนาพงศธร. ม.ป.ป. : 329 - 321)

การปกครองท้องถื่นรูปแบบเทศบาล

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 29 - 30) กล่าวว่า การปกครองท้องถื่นรูปแบบเทศบาลเป็นการบริหารงานเทศบาลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 พอสรุปได้ดังนี้

1. เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถื่นลักษณะการกระจายอำนาจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อเป็นโรงเรียนฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม และเพื่อประหยัดรายจ่ายของรัฐ และให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ลักษณะของการปกครองท้องถื่นในรูปแบบเทศบาล มีลักษณะเช่นเดียวกับกับรูปแบบการปกครองท้องถื่นรูปแบบอื่นๆ กล่าวคือ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่และขอบเขตที่แน่นอน มีสภาและผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง มีรายได้และทรัพย์สิน และงบประมาณของตนเอง มีอิสระในการบริหารงานพอสมควร และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง
3. ลักษณะหน่วยการปกครองท้องถื่นของเทศบาล มีลักษณะเป็นองค์การปกครองท้องถื่นดังนี้

3.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทนและตัวแทนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายข้อบังคับและบริหาร ดังจะเห็นว่า สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากกาเลือกตั้งจากประชาชนทั้งสิ้น

3.2 เทศบาลเป็นนิติบุคคล มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดในฐานะนิติบุคคล

3.3 ความเป็นอิสระในการบริหาร เทศบาลมีสำนักปลัดและส่วนราชการต่างๆ ที่สนับสนุนการทำงานของตนเอง ส่วนราชการต่างๆ นี้ อาจมีมากน้อยแล้วแต่ปริมาณ ความรับผิดชอบและภารกิจของเทศบาล เช่น แบ่งเป็นกองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง กองการประปา เป็นต้น ส่วนราชการเหล่านี้มีพนักงานเทศบาลดำเนินการภายใต้การบัญชาการของปลัดเทศบาล

3.4 ความเป็นอิสระด้านการเงิน เทศบาลมีรายได้ของตนเองจากประเภทต่างๆ เช่น ภาษีอากร รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ พันธบัตรหรือเงินกู้ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินที่มีผู้บริจาคหรืออุทิศให้ และเทศบาลมีอำนาจใช้จ่ายเงินเหล่านี้ได้ โดยสภาเทศบาลเป็นผู้อนุมัติงบประมาณรายจ่าย แต่อย่างไรก็ดี การดำเนินงานของเทศบาลมิได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงยังถูกควบคุมจากรัฐบางประการ กระนั้นก็ตามก็นับว่าเทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะที่เป็นประชาธิปไตยมากที่สุด เมื่อเทียบกับองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น เช่น สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ดังนั้น เทศบาลจึงเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมือง (Urban area) และเป็นที่ยอมรับในระบบการเมืองการปกครองของทุกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประชาชนจะมีบทบาทอันสำคัญในการเสนอตัวสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล คณะผู้บริหารเทศบาล และประชาชนในท้องถิ่นนี้เองจะใช้สิทธิใช้เสียงในการเลือกตั้ง เลือกบุคคลในพรรคที่ประชาชนเห็นชอบและสนับสนุนนโยบายที่จะบริหารงานในท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้า เมื่อเลือกแล้วประชาชนก็ชอบที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือคอยติดตามควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายนั้นๆ จึงถือได้ว่าการปกครองระบบเทศบาลเป็นระบบการปกครองตนเองของคนในท้องถิ่นสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น และถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองตามวิถีทางของการปกครองระบบประชาธิปไตยได้เป็นอย่างดี

โครงสร้างของเทศบาล

นั้นทวัฒน์ บรมานันท์ และแก้วคำ ไกรสรพงษ์. (2544 : 68-69) กล่าวว่า การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 บัญญัติไว้ว่าโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย 2 ส่วนพอสรุปได้ดังนี้

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกเทศบาล ซึ่งเลือกตั้งโดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตามจำนวนดังนี้

1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน

1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน

1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน

สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี และให้ทุกสภาเทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน โดยสมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือกกันเอง จะเลือกบุคคลอื่นที่มีได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้ ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งประธานสภาและรองประธานสภาตามมติของสภาเทศบาล

2. ฝ่ายบริหาร แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ

2.1 รูปแบบคณะเทศมนตรี คณะเทศมนตรีประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรีตามจำนวนดังนี้

2.1.1 เทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

2.1.2 เทศบาลเมือง ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

2.1.3 เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

พระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดให้เทศบาลมีคณะเทศมนตรีที่มาจากความเห็นชอบของสภาเทศบาล โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาล เป็นนายกเทศมนตรีด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล หมายความว่า ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเลือกผู้สมัครเป็นสมาชิกสภาเทศบาล จากนั้นสมาชิกสภาเทศบาลจึงเลือกกันเองเป็นนายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรีตามจำนวนที่กฎหมายกำหนดไว้ดังกล่าว แล้วสภาเทศบาล จึงเสนอชื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งเท่ากับอายุของสมาชิกสภาเทศบาล คือ 4 ปี และคณะเทศมนตรีต้องบริหารงานเทศบาลภายใต้การควบคุมดูแลของสภาเทศบาล ต้องขอความไว้วางใจจากสภาเทศบาล

2.2 รูปแบบนายกเทศมนตรี ถ้าในกรณีที่ประชาชน ในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลเป็นรูปแบบนายกเทศมนตรี พระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวบัญญัติให้เทศบาลนั้นมีนายกเทศมนตรี 1 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีให้กระทำโดยออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ให้นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับแต่วันที่เลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันที่เลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ โดยนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ จำนวนดังนี้

2.2.1 เทศบาลตำบล มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

2.2.2 เทศบาลเมือง มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

2.2.3 เทศบาลนคร มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล คณะเทศมนตรีและพนักงานเทศบาล

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 38 - 40) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด พอสรุปดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1 อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

1.2 อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญและคณะกรรมการวิสามัญของสภา

เทศบาลเพื่อปฏิบัติงานของเทศบาล

1.3 อำนาจให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี

1.4 อำนาจควบคุมการดำเนินงานของฝ่ายบริหารของเทศบาล เช่น การอนุมัติร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การตั้งกระทู้ถาม หรือการเปิดอภิปรายพหุมติการณธ์ของคณะเทศมนตรีหรือเทศมนตรีแต่ละคน

2. อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรี คณะเทศมนตรีเข้าดำรงตำแหน่งโดยความเห็นชอบของสภาเทศบาล มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี เทศมนตรีหรือคณะเทศมนตรีอาจจะออกจากตำแหน่งก่อนครบกำหนดได้ ตามโอกาสหรือเงื่อนไขต่างๆ เช่น สภาเทศบาลไม่รับหลักการร่างเทศบัญญัติงบประมาณ นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้เทศมนตรีทั้งคณะพ้นจากตำแหน่ง เป็นต้น คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

2.1 ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารงานของเทศบาลตามกฎหมาย โดยนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า

2.2 อำนาจเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย

2.3 อำนาจปฏิบัติการตามกฎหมายปกครองท้องถิ่น ได้แก่ อำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในกรณีที่ยังไม่ได้ยกฐานะเป็นเทศบาล แต่นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีมิได้มีอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านครบทุกประการตามกฎหมายดังกล่าว เนื่องจากถูกจำกัดไว้ตามกฎหมายกระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2496) ออกตามความในกฎหมายเทศบาล พ.ศ. 2496

3. อำนาจหน้าที่ของพนักงานเทศบาล คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาล โดยได้รับเงินเดือนในงบประมาณหมวดเงินเดือน เนื่องจากฐานะขององค์กรเทศบาลมีความเป็นอิสระ โดย

เอกเทศแยกจากราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค พนักงานเทศบาลจึงมิได้เป็นส่วนหนึ่งของระบบข้าราชการพลเรือนของรัฐบาล แต่แยกออกมาเป็นระบบบริหารงานบุคคลโดยเฉพาะ ระบบบริหารงานบุคคลนี้ประกอบด้วยพนักงานเทศบาลของเทศบาลทุกแห่งทั่วประเทศ ฉะนั้นการสับเปลี่ยนพนักงานระหว่างเทศบาลโดยการ โอน (ย้าย) ก็อาจทำได้

ระบบบริหารงานบุคคลที่แยกตัวออกมานี้ ในทางพฤตินัยยังคงยึดถือหลักการและแนวทางการปฏิบัติตามแบบของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเป็นอย่างมาก ระบบนี้ยังมีองค์การบริหารงานบุคคลกลางเป็นเอกเทศเรียกว่า คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) มีอำนาจหน้าที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ

3.1 ออกกฎ คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.)

3.2 อนุมัติการ โอนพนักงานเทศบาลระหว่างเทศบาล

3.3 แต่งตั้งอนุกรรมการวิสามัญให้ปฏิบัติภารกิจใดอย่างหนึ่งตามที่ ก.ท. มอบหมาย

4. หน้าที่อื่นๆ ตามกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพนักงานเทศบาล (อ.ก.ท.) ประจำแต่ละจังหวัดแต่ละเทศบาล ทั้งนี้ เพื่อทำหน้าที่วินิจฉัยและดำเนินการด้านบุคคลในแต่ละจังหวัด หรือแต่ละเทศบาลตามอำนาจที่ได้รับมอบ

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ มีการแบ่งหน่วยงานของเทศบาลออกเป็น 6 ส่วน (ตามระเบียบคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ว่าด้วยการกำหนดส่วนการบริหารของเทศบาล การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519) เพื่อที่จะให้บริการแก่ประชาชน ได้ดังนี้

4.1 สำนักปลัด มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติกร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใด โดยเฉพาะ เช่น สถานธนาบาลของเทศบาล

4.2 กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาลตลอดจนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินที่มีได้กำหนด ไว้เป็นงานของส่วนใดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขภาพภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์

ตลาดสาธารณะ สุสาน และฌาปนสถานสาธารณะ ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร เป็นต้น ซึ่งรวมเรียกว่า การประกอบการค้าอันอาจจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งงานสาธารณสุขอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

4.4 กองช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรม การผังเมือง และงานสาธารณสุขปโภค งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าหรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

4.5 กองการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการและจำหน่ายน้ำประปา การบำรุงรักษาระบบท่อประปาจ่ายน้ำประปา ควบคุมคุณภาพน้ำประปา การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ใช้น้ำรายใหม่ ตลอดจนจัดเก็บผลประโยชน์เกี่ยวกับการประปา

4.6 กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม ศาสนาและประเพณี ท้องถิ่น และนันทนาการ ตลอดจนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่เทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

อุดร ดันติสุนทร (2543 : 8-10) กล่าวว่า มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ค้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดการให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย

โรงพยาบาล และสาธารณสุขสถานอื่นๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ความสำคัญของการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล เป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของประเทศไทยที่เก่าแก่ที่สุดและมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาล

2. ให้ประชาชนปกครองกันเองในเขตเทศบาล
3. การบริการสาธารณะเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล
4. เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรก
5. ประชาชน สนใจ กู้เงิน และรู้จักมาก
6. มีจำนวนมาก รองจาก องค์การบริหารส่วนตำบล
7. รัฐบาลให้ความสำคัญรูปแบบเทศบาล มีการปรับปรุงแก้ไขเสมอมา
8. รูปแบบเทศบาลสอดคล้องกับการปกครองระบบรัฐสภาของรัฐบาล
9. ปัจจุบันเทศบาลเป็นรูปแบบเดียวที่ให้ประชาชนลงประชามติว่าจะเลือกนายกเทศมนตรีทางตรงหรือทางอ้อม

เทศมนตรีทางตรงหรือทางอ้อม

10. เทศบาลมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งเป็นสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย

ไทย

จะเห็นได้ว่าแนวคิด ความหมาย และความสำคัญของการบริหารงานเทศบาล เป็นความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นสำหรับการพิจารณาศึกษาเทศบาล โดยแนวคิดแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะของหน่วยการบริหารท้องถิ่น และความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลของไทย ขณะที่ความหมายของเทศบาลหมายถึง หน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายหลัก ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 (ทองอาน พาโทสง. ม.ป.ป. : 2)

บริบทเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

เทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดในการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการให้บริการถนนและการระบายน้ำสาธารณะ ด้านการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการให้บริการตลาดสาธารณะ ด้านการให้บริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะหรือแสงสว่างสาธารณะ และด้านการศึกษา เป็นต้น

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลละหานทราย เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมาก่อนมีสำนักงานตั้งอยู่บนที่ว่าการอำเภอละหานทราย ซึ่งเรียกว่า “สุขาภิบาลละหานทราย” จัดตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2514 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ในราชกิจจานุเบกษา

เล่ม 88 ตอนที่ 109 หน้าที่ 2797 ลงวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2514 และต่อมามีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พุทธศักราช 2542 จัดตั้งเทศบาลตำบล ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เป็นผลให้สุขาภิบาลละหานทรายเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลละหานทราย ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และในปัจจุบันเทศบาลตำบลละหานทราย มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลที่มามีคดีต่อราชการและขอรับบริการด้านต่างๆ ได้ด้วยความสะดวก ซึ่งสำนักงานดังกล่าวตั้งอยู่ที่เลขที่ 499 ถนนละหานทราย-บ้านกรวด ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีอาณาเขต ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่หลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 28/2 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 24/2

จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 23/2

จากหลักเขตที่ 3 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติ 22/2

จากหลักเขตที่ 4 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 18/2

จากหลักเขตที่ 5 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 17/2

จากหลักเขตที่ 6 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 13/2

จากหลักเขตที่ 7 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 12/1

จากหลักเขตที่ 8 ตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 12/1

ทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 9 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 10 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 13/1

จากหลักเขตที่ 10 ตรงไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 16/1

จากหลักเขตที่ 11 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 12 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 19/1

ทิศใต้ จากหลักเขตที่ 12 เลียบตามแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 13 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลักเขตป่าสงวนแห่งชาติที่ 20/1

จากหลักเขตที่ 13 ตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 14 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงจังหวัด หมายเลข 2119 ดอนละหานทราย - บ้านหนองน้ำขุ่นปากใต้ริมลำจังหันฝั่งตะวันออก

ทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 14 ตรงไปทางทิศเหนือบรรจบหลักเขตที่ 1

1.2 จำนวนประชากร

เทศบาลตำบลละหานทราย มีประชากร ณ วันที่ 25 มีนาคม 2549 จำนวน 8,519 คน แยกเป็นชาย 4,307 คน หญิง 4,212 คน มีความหนาแน่นของประชากร 911.55 คนต่อตารางกิโลเมตร การตั้งชุมชนเป็นไปในลักษณะกลุ่มบ้านรวมตัวกันเป็นหมู่บ้าน และมีพื้นที่การเกษตรติดกับหมู่บ้าน

1.3 พื้นที่เทศบาลตำบลละหานทราย

เทศบาลตำบลละหานทราย มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 9,346 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,841 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 0.75 ของพื้นที่อำเภอละหานทราย สามารถแบ่งการใช้ที่ดินสัดส่วนการใช้ มีดังนี้

1. ที่ดินประเภทพาณิชยกรรมและที่อยู่อาศัยหนาแน่น มีพื้นที่อยู่ใจกลางเขตเทศบาล มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการพร้อมเพรียงเป็นชุมชนที่อยู่อาศัยหนาแน่นและเขตการพาณิชยกรรม คิดเป็นร้อยละ 15 ของพื้นที่ทั้งหมด
2. ที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยเป็นหมู่บ้านหรือชุมชนที่อยู่อาศัยรวมกันมีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 55 ของพื้นที่ทั้งหมด
3. ที่ดินเกษตรกรรม เป็นที่ดินที่ใช้ประโยชน์เพื่อการเกษตรกรรม หรือเกี่ยวข้องกับการเกษตรส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 20 ของพื้นที่ทั้งหมด
4. ที่ดินสาธารณะ เป็นพื้นที่สาธารณะที่ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น สวนสาธารณะ ห้วย สระน้ำ หรือที่สาธารณะประโยชน์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5 ของพื้นที่ทั้งหมด
5. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งของส่วนราชการ สถาบันการศึกษา ศาสนสถาน คิดเป็นร้อยละ 5 ของพื้นที่ทั้งหมด

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 การคมนาคมขนส่ง เทศบาลตำบลละหานทรายมีพื้นที่ 9,346 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ 8 หมู่บ้านประกอบด้วยท่าเล ที่ตั้งเป็นเส้นทางผ่านจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนไปสู่ชายฝั่งทะเลตะวันออกและเส้นทางคมนาคมไปสู่ประเทศกัมพูชา จึงมีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ดังนี้

- ระยะทางกรุงเทพฯ - เทศบาลตำบลละหานทราย ประมาณ 378 กิโลเมตร
- ระยะทางจังหวัดนครราชสีมา - ทต.ละหานทราย ประมาณ 152 กิโลเมตร
- ระยะทางจังหวัดขอนแก่น - ทต.ละหานทราย ประมาณ 283 กิโลเมตร
- ระยะทางจังหวัดสุรินทร์ - ทต.ละหานทราย ประมาณ 109 กิโลเมตร
- ระยะทางจังหวัดสระแก้ว - ทต.ละหานทราย ประมาณ 118 กิโลเมตร
- ระยะทางชายแดนกัมพูชา - ทต.ละหานทราย ประมาณ 82 กิโลเมตร

2.2 ด้านสังคม สภาพความเป็นอยู่ของประชากรในเขตเทศบาล แบ่งเป็นชุมชนย่อยเพื่อการพัฒนา จำนวน 17 ชุมชน จำนวนบ้าน 2,669 หลังคาเรือน และแบ่งหมู่บ้านในเขตเทศบาล จำนวน 8 หมู่บ้าน

2.3 การศึกษา ในเขตเทศบาลมี โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านหนองละหานทราย มีนักเรียนจำนวน 105 คน ครู 7 คน และโรงเรียนบ้านละหานทราย (ศุภราชบุรีบำรุง) มีจำนวนนักเรียน 150 คน ครู 7 คน โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง คือ โรงเรียนตาพระยา มีนักเรียน จำนวน 1,078 คน ครู 39 คน และโรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง คือ โรงเรียนละหานทรายรัชดาภิเษก มีจำนวนนักเรียน 2,036 คน ครู 59 คน ครูอัตราจ้าง 8 คน ซึ่งสถานศึกษาดังกล่าวได้ให้การศึกษแก่เด็กนักเรียนทั้งในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล

2.4 ศาสนาและวัฒนธรรม ประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลละหานทราย นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งมีศาสนสถานในพื้นที่ จำนวน 4 แห่ง คือ วัดโพธิ์ทรายทอง สำนักสงฆ์มณีรัตนาราม สำนักสงฆ์พระผุดคงคาราม และวัดป่าละหานทราย บัณฑิตชนบทรรมนิยมประเพณีของท้องถิ่นอยู่เสมอ

2.5 การสาธารณสุข ประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลละหานทราย ได้รับบริการจากหน่วยงานด้านสาธารณสุข ดังนี้ โรงพยาบาล 1 แห่ง (ขนาด 60 เตียง) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 1 แห่ง คลินิกเอกชน 4 แห่ง ศูนย์สุขภาพชุมชน 15 แห่ง หน่วยควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง 1 แห่ง

2.6 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เทศบาลตำบลละหานทราย มีสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอละหานทราย คอยตรวจตราและระมัดระวังความสงบเรียบร้อยให้กับ

ประชาชนในเขตเทศบาลนอกจากนั้นยังมีระดับเพลิง อุปรกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดเพลิงไหม้ ซึ่งอาจทำความเสียหายแก่ราษฎรได้ ขณะเดียวกัน เทศบาลได้ทำการประกาศเสียงตามสายประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนได้ระมัดระวังเป็นประจำ

3. ด้านเศรษฐกิจ ประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ประกอบอาชีพค้าขายร้อยละ 21 อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 47.9 รับจ้างร้อยละ 15.5 อาชีพปศุสัตว์ ร้อยละ 8 และอื่นๆ ร้อยละ 8

4. ด้านการเมืองและการบริหาร ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลละหานทราย ให้ความสนใจทางการเมืองปานกลาง คือ ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งสมาชิกเทศบาลร้อยละ 68 ไปเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อการเลือกตั้ง ส.ส. ปี 2548 ร้อยละ 64.68 ซึ่งนับว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ทางราชการ โดยที่ทำการปกครองอำเภอ ได้จัดชุดออกไปประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งด้วย

ในด้านการบริหาร ประชาชนมองว่าการบริหารงาน การดำเนินการเทศบาลยังเป็นการดำเนินงานในหน้าที่ของข้าราชการประจำมากกว่า คนทำหน้าที่ประสานงาน ดังนั้นบทบาทจึงค่อนข้างน้อย ข้าราชการดำเนินการฝ่ายเดียว การบริหารบางเรื่องและการพัฒนาเทศบาลจึงเป็นไปได้ช้า และมีข้อจำกัด ไม่สามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เทศบาลตำบลละหานทรายจะต้องปลูกฝัง สร้างจิตสำนึกทางการเมือง และประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น

5. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลละหานทราย มีลักษณะกึ่งเมืองกึ่งชนบท ชุมชนยังมีลักษณะเป็นชนบท ขณะเดียวกันในชุมชนมีการก่อสร้างอาคารบ้านเรือนมากขึ้น มักอาศัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่มปัญหาสิ่งแวดล้อมอาจเกิดขึ้นในอนาคตได้แก่ปัญหาขาดแคลนน้ำ อุบัติภัยโรคภัย ปัญหาการระบายน้ำ การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย

การคลังและงบประมาณ

เทศบาลตำบลละหานทราย สถานะทางการคลัง เทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เทศบาลตำบลละหานทราย มีรายได้รวมทั้งสิ้น 39,855,156.87 บาท และมีรายจ่ายรวมทั้งสิ้น 34,971,223.07 บาท

วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลละหานทราย

1. วิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่น (Vision)

“เทศบาลตำบลละหานทรายเป็นเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความรู้คู่คุณธรรม เศรษฐกิจมั่นคง ชุมชนเข้มแข็ง สิ่งแวดล้อมดีมีภูมิทัศน์สวยงาม ”

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล

2.1 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการภายใต้ “เมืองน่าอยู่” มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.1.1 แนวทางการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน

2.1.2 แนวทางการพัฒนาการจัดระบบการจราจร

2.2 ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาเศรษฐกิจ มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.2.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการเพิ่มและการกระจายรายได้แก่ประชาชน

2.3 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.3.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมด้านสุขภาพและอนามัย

2.3.2 แนวทางการพัฒนาป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม

2.3.3 แนวทางการพัฒนาด้านการกีฬาและนันทนาการ

2.3.4 แนวทางการพัฒนาฟื้นฟูวัฒนธรรม

2.3.5 แนวทางการพัฒนาความรู้การศึกษา

2.3.6 แนวทางการพัฒนาให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ที่ควรได้รับการช่วยเหลือ

2.4 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.4.1 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและรณรงค์กำจัดขยะมูลฝอย

2.4.2 แนวทางการพัฒนาสร้างจิตสำนึกและการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดล้อม

2.5 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.5.1 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการ

ปฏิบัติงาน

2.5.2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพของคน

2.5.3 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและสร้างความ

เข้มแข็งในชุมชน

2.5.4 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการของเทศบาล

2.5.5 แนวทางการพัฒนาการรักษาความสงบความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตลอดจนความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

2.5.6 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนารายได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ด้านระบบการให้บริการด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างศรัทธาต่อประชาชนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

กิตตินันท์ อรรถบท (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อการบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับคือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลรักษากรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณสุข การออกใบอนุญาตต่างๆ และการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่ากลุ่มอาชีพ ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่ม

เพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่แต่ละด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหาร ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริหาร

ทิพย์อักษรจันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One - Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ รวม 26 ข้อ รวมความถี่ของความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีผู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่มีความทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงและมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชน ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียงจันทน์ให้มีผู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมและมีสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลา

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2547 : 65 - 67) ได้ทำการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศจำนวน 7,950 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 75 แห่ง เทศบาลจำนวน 1,135 แห่ง เมืองพัทยาจำนวน 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6,739 แห่ง ทำให้ทราบว่าสภาพปัญหาที่ต้องทำการแก้ไขสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาที่ต้องทำการแก้ไขโดยด่วน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาล/เมืองพัทยาที่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับต่ำมีมากถึงร้อยละ 98.15 ในขณะที่เทศบาลเมืองพัทยาที่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลางหรือระดับค่อนข้างสูงถึงระดับสูงเพียงร้อยละ 1.85

2. สภาพปัญหาที่สามารถทำการแก้ไขได้โดยปกติ ได้แก่

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการประกาศนโยบายของคณะผู้บริหาร ให้สภา บุคลากร และประชาชนทราบ ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีเทศบาล/เมืองพัทยาแห่งใดเลยที่ทำการประกาศนโยบายของคณะผู้บริหารให้สภา บุคลากร และประชาชนในระดับต่ำ มีแต่เทศบาล/เมืองพัทยาแห่งใดเลยที่ทำการประกาศนโยบายของคณะผู้บริหารให้สภา บุคลากร และประชาชนในระดับปานกลางร้อยละ 24.12 ระดับค่อนข้างสูงถึงระดับสูงร้อยละ 75.88

2.2 ปัญหาเกี่ยวกับอัตรากำลัง ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาล/เมืองพัทยาที่ประสบปัญหาอัตรากำลังมากเกินไป โครงสร้างของเทศบาล/เมืองพัทยา ร้อยละ 63.56 และประสบปัญหาอัตรากำลังไม่เพียงพอตามโครงสร้างของเทศบาล/เมืองพัทยาร้อยละ 14.96

2.3 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ/รายได้ ทั้งนี้เนื่องจากมีเทศบาล/เมืองพัทยาที่มีการบริหารงบประมาณรายได้ไม่ดีถึงปานกลางร้อยละ 85.64 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 47.31 มีการบริหารงบประมาณ/รายได้ดีถึงดีมาก

2.4 ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการเอกชน/ประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาล/เมือง พัทธยาที่มีระบบการให้บริการเอกชน/ประชาชนอยู่ในระดับต่ำถึงระดับปานกลางร้อยละ 55.37 แต่มี เทศบาล/เมืองพัทธยาที่มีระบบการให้บริการเอกชน/ประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับสูง ร้อยละ 44.63

2.5 ปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาล/เมืองพัทธยา ทั้งนี้เนื่องจากมี เทศบาล/เมืองพัทธยาที่มีประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลางร้อยละ 88.12 แต่มี เทศบาล/เมืองพัทธยาที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับสูงร้อยละ 5.91

ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งนี้คือ เทศบาลนครเชียงใหม่ควรสร้างกิจกรรมให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ใน รูปแบบใหม่คือการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี โดยตรงให้ประชาชนทราบมากยิ่งขึ้น

มหาชาติ เสริมใหม่ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.9 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.7 อายุระหว่าง 29 – 39 ปี ร้อยละ 33.2 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาและปวช. ร้อยละ 35.5 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างของรัฐ/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 35.5 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวนมาก ร้อยละ 66.7

2. การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่น การใช้สิทธิ เลือกตั้งเทศบาลอยู่ในระดับมาก การวางแผนพัฒนาเทศบาล และการตัดสินใจและตรวจสอบ เทศบาลการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ผู้ที่มีสถานภาพโสด สมรส หม้าย และระดับการศึกษา มีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และเขตเลือกตั้ง พบว่า ส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 การใช้สิทธิเลือกตั้ง เพศ สถานภาพ โสด สมรส หม้าย อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และเขตเลือกตั้ง พบว่า มีส่วนร่วม ทางการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุป ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความแตกต่างกันตาม

สภาพแวดล้อม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สังคม เศรษฐกิจ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชน นั้นแบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ได้รับ กับความพึงพอใจจากการได้รับบริการ ที่จะเกิดความประทับใจ พึงพอใจ มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยในการให้บริการ กับการรับ บริการที่ต่างกัน โดยปกติประชาชนส่วนใหญ่ล้วนมีความต้องการให้รัฐมีการให้บริการสาธารณะ เพิ่มมากขึ้น ต้องให้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการที่ดี ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และให้ ยุติธรรม โปร่งใส เสมอภาคกันทุกระดับ ดังนั้น ภาวะ บทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นของฝ่ายบริหาร รัฐ จำเป็นจะต้องหามาตรการ กลยุทธ์ต่างๆ ที่จะปรับปรุงหาเทคนิควิธีการนำเสนอ นโยบายในการ ให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจในทุกระดับให้มากที่สุด และผู้วิจัย เป็นผู้เกี่ยวข้องกับ การให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหาน ทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการสาธารณะ เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ในเทศบาลตำบลละหานทรายให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตลอดไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ได้แก่ประชาชนผู้มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปในเขตเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 5,878 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลละหานทราย. 2551)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542 : 142 - 145) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยกำหนดเขตเลือกสุ่มเป็นชั้นภูมิ และจำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิกำหนดให้เป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรในชั้นภูมินั้น ๆ ดังแสดงตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลละหานทราย

เขตเลือกตั้ง ในเขต ตำบลละหานทราย	จำนวนประชากร ที่มีอายุ ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1	1,212	77
หมู่ที่ 2	760	48
หมู่ที่ 3	544	35
หมู่ที่ 4	585	37
หมู่ที่ 6	594	38
หมู่ที่ 7	611	39
หมู่ที่ 8	611	39
หมู่ที่ 10	961	61
รวม	5,878	374

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ในเรื่องข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย ที่ประชาชนได้รับ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยพิจารณาน้ำหนักคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3. เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Form) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว ในกรอบเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประมวลจัดสร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอนของหลักการวิจัย
2. ศึกษาเทคนิค และวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบ ระดับความคิด ตามเทคนิคการวัดของลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยใช้หลักการวัดค่ารวมและประเมินลักษณะจากค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighting Mean Score)
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมุติฐานการวิจัย กรอบความคิดของการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
4. ร่างแบบสอบถาม ไปเสนออาจารย์ผู้ควบคุมภาคนิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำแก้ไขจากอาจารย์ผู้ควบคุมภาคนิพนธ์ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ นายทวี สิงสาท นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ นายสุเมธ เสงขสมาก รองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ และนายบุญยัง พงษ์เรือง ปลัดเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญกลับไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมภาคนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง เพื่อนำไปแก้ไข

7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ประชาชนผู้ใช้บริการบริการนอกเขตการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม

8. นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9672 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทำการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลละหานทราย เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการอำนวยความสะดวก ในการส่ง แบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เขตบริการของ เทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามคืนครบตามจำนวน 374 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ

2. ศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3. ข้อมูลแบบสอบถาม ปลายเปิด โดยวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็น เดียวกันแล้วแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4. ให้ค่าคะแนนตามเกณฑ์ระดับปฏิบัติการแต่ละฉบับ โดยมีเกณฑ์น้ำหนักคะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ย ดังนี้
(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ สุไต้ทอง. 2550 : 93)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ คือ
 - หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ
 - 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าสถิติจากข้อมูลโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยรวมทุกด้าน รายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นปลายเปิด (Open-Ended) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ รายละเอียดคั่งแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 374	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	374	100.00
เพศ	202	54.0
ชาย	172	46.0
หญิง		
รวม	374	100.00
อายุ		
อายุ 18 - 22 ปี	20	5.3
อายุ 23 - 27 ปี	15	4.0
อายุ 28 - 32 ปี	33	8.8
อายุ 33 - 37 ปี	31	8.3
อายุ 38 - 42 ปี	45	12.0
อายุ 43 - 47 ปี	40	10.7
อายุ 48 - 52 ปี	69	18.4
อายุ 53 - 57 ปี	67	17.9
มากกว่า 57 ปีขึ้นไป	54	14.4
รวม	374	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 374	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	60	16.0
ประถมศึกษาตอนต้น	54	14.4
ประถมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	62	16.6
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	18.4
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	81	21.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	27	7.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	20	5.3
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
รวม	374	100.00
อาชีพ		
ทำนา	111	29.7
ค้าขาย	83	22.2
รับราชการ	39	10.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เอกชน	21	5.6
รับจ้าง	106	28.3
อื่นๆ (นักศึกษา)	14	3.7
รวม	374	100.00

จากตาราง 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน (ร้อยละ 54) เพศหญิง จำนวน 172 คน (ร้อยละ 46) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 48 - 52 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 18.4) รองลงมาอายุระหว่าง 53 - 57 ปี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.9) และมีอายุน้อยที่สุด อายุระหว่าง 23 - 27 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 4) วุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

หรือเทียบเท่า จำนวน 81 คน (ร้อยละ 21.7) รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน (ร้อยละ 18.4) และสำเร็จการศึกษาน้อยที่สุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) และอาชีพส่วนใหญ่ ทำนามากที่สุด จำนวน 111 คน (ร้อยละ 29.7) รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน 106 คน (ร้อยละ 28.3) และอาชีพอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.7) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมทุกด้าน รายด้านและรายข้อ รายละเอียดดัง ตาราง 3 ถึง ตาราง 6

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ประเด็นการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	.61	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน	4.40	.88	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน	4.27	.68	มาก
เฉลี่ยรวม	4.18	.72	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ดังนี้คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 4.40$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชน ($\bar{X} = 4.27$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ประเด็นการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร/อภัยสยดี	4.90	.34	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.57	.58	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.26	.58	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.45	.66	ปานกลาง
5	เจ้าหน้าที่บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุด	3.60	.76	มาก
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนฯ	3.56	.73	มาก
เฉลี่ยรวม		3.89	.61	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ระดับละ 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร/อภัยสยดี ($\bar{X} = 4.90$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.57$) เจ้าหน้าที่บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุด ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน โดยรวมและ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ประเด็นการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7	ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน จัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้าเช่นจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเบื้องต้นมีการตรวจเอกสารหลักฐาน เป็นต้น	4.05	.80	มาก
8	การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.19	.70	มาก
9	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.31	.81	มาก
10	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	4.72	.52	มากที่สุด
11	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	4.94	.28	มากที่สุด
12	มีระบบบัตรคิวเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมในการให้บริการ	4.80	2.82	มากที่สุด
13	มีเอกสาร/แผ่นพับป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลต่างๆอย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.38	.60	มาก
14	ผู้รับบริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่จนเสร็จสิ้นได้ที่จุดเดียว	4.21	.73	มาก
15	มีการบริการประชาชนในเชิงรุกเช่น แจกเดือนประชาชนทำบัตร ๑ กรณี อายุ 15 ปี บริบูรณ์	4.03	.70	มาก
	เฉลี่ยรวม	4.40	.88	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ

($\bar{X} = 4.94$) มีระบบบัตรคิวเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ประเด็นการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
16	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสม	4.28	.76	มาก
17	สถานที่ให้บริการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ โดยรวม	4.27	.72	มาก
18	มีความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายบอกจุดบริการ	3.82	.85	มาก
19	มีห้องน้ำห้องส้วมสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ	4.40	.77	มาก
20	มีการจัดระเบียบการจอดรถของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเป็นสัดส่วน	4.36	.69	มาก
21	ความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่นพื้นห้องผนังเพดาน ครัวภัณฑ์	4.31	.76	มาก
22	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	3.88	.91	มาก
23	มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ	3.59	.87	มาก
24	มีการจัดบริการน้ำดื่มให้บริการกับผู้มาติดต่อราชการ	4.88	.42	มากที่สุด
25	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.99	.10	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	4.27	.68	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 2 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.99$) มีการจัดบริการน้ำดื่มให้บริการกับผู้มาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 4.88$) มีห้องน้ำห้องส้วมสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏผลแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

ที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (N = 22)	ร้อยละ
1	ควรจัดหาหนังสือพิมพ์ วารสารให้อ่าน ระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	11	50
2	ควรให้มีการจัดระบบ ทิว เหยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และการบันเทิง ให้ผู้รับบริการได้ติดตามข่าวสาร ขณะรอรับบริการอย่างทั่วถึง	5	22.72
3	ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการรวมทั้งจัดให้มีหลังคาถันแดดให้มากขึ้น	4	18.18
4	ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสารการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 3 ช่องทาง เช่น ทางหอกระจายข่าว วิทยุชุมชน วารสาร อื่นๆ	2	9.09

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ คือ ควรจัดหาหนังสือพิมพ์ วารสารให้อ่าน ระหว่างรอรับบริการ อย่างเพียงพอ เป็นร้อยละ สูงสุด (ร้อยละ 50) รองลงมา คือ ควรให้มีการจัดระบบ ทีวี แชนแนลข้อมูล ข่าวสาร และการบันเทิง ให้ผู้รับบริการได้ติดตามข่าวสาร ขณะรอรับบริการอย่างทั่วถึง (ร้อยละ 22.72) ควรเพิ่มสถานที่ จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการรวมทั้งจัดให้มีหลังคากันแดดให้มากขึ้น (ร้อยละ 18.18) และควร จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารการให้บริการด้านงานทะเบียน ราษฎร เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 3 ช่องทาง เช่น ทางหอกระจายข่าว วิทยุชุมชน วารสาร อื่นๆ (ร้อยละ 9.09) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้สรุปผล และมีข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีการดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบริการของ เทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 5,878 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่าง จากประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน แล้วทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ในเรื่องข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย ที่ประชาชนได้รับ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยพิจารณาน้ำหนักคะแนน ตามระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 3. เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Form) ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วในกรอบเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร

2. การตรวจสอบหาคุณภาพทางเครื่องมือ การหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) และปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องสมบูรณ์เหมาะสม โดยคณะกรรมการควบคุมภาคินพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญทรงคุณวุฒิ จึงนำเครื่องมือ ที่ปรับปรุงแล้วไป ทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกพื้นที่วิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) โดยประเมินระดับความคิดเห็นเป็นความพึงพอใจของประชาชน ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9672

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึงนายกเทศมนตรีตำบลละหานทราย เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการอำนวยความสะดวก ในเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามคืนครบตามจำนวน 374 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ และการวิจัย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงค่าความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ศึกษาข้อเสนอแนะ ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 48 - 52 ปี วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และอาชีพทำนา มากที่สุด
2. การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน ตามระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกประเด็นทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ดังนี้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้
 - 3.1 ควรจัดหาหนังสือพิมพ์ วารสารให้อ่าน ระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ
 - 3.2 ควรให้มีการจัดระบบ ทีวี เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และการบันเทิง ให้ผู้รับบริการ ได้ติดตามข่าวสาร ขณะรอรับบริการอย่างทั่วถึง
 - 3.3 ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการรวมทั้งจัดให้มีหลังคากันแดด ให้มากขึ้น

3.4 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 3 ช่องทาง เช่น ทางหอกระจายข่าว วิทยุชุมชน วารสาร อื่นๆ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นที่น่าสนใจสมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลจากการวิจัย ตามข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 48 - 52 ปี วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และอาชีพทำนา มากที่สุด นั้นเนื่องจากเดิมพื้นที่การปกครองของเขตอำเภอละหานทราย เป็นพื้นที่เคยเป็นชนบทมาก่อนที่จะได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลละหานทราย และมีเขตติดต่อเขตประเทศกัมพูชา การติดต่อประสานงานใดๆ จำเป็นต้องอาศัยเพศชายเป็นหลัก เพื่อความคล่องตัว ประกอบกับ อายุที่วิจัยพบนั้น เป็นวัยที่มีประสบการณ์และวุฒิภาวะที่เข้มแข็ง หนักแน่น ในการพบปะประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการและสังคมได้ดี มีครอบครัวต้องรับผิดชอบ แต่เกี่ยวกับระดับการศึกษาในช่วงที่วิจัยขณะนี้ เชื่อว่าการศึกษาของประชาชนในชุมชนนั้นยังอยู่ระหว่างการขยายโอกาส อนาคตระดับการศึกษาจะดีขึ้น วุฒิทางการศึกษาจะมากขึ้นในอนาคต และสำหรับอาชีพในขณะที่ทำการวิจัยพบ คืออาชีพทำนา เกี่ยวเนื่องมาจากเดิมสภาพสังคม ภูมิประเทศมีสภาพเป็นชนบท เหมาะสำหรับการทำนา ประชากรส่วนใหญ่มีฐานะยากจน และประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา เป็นหลักตามบรรพบุรุษสืบต่อกันมานาน แต่ปัจจุบันนั้นก็ยังมีกลุ่มอาชีพอื่นที่ทำมาหากินปะปนกันในพื้นที่ ดังกล่าวด้วย เช่นกัน

2. ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ทุกด้าน แต่ไม่ถึงขั้นมากที่สุด เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหาร พนักงาน จำเป็นจะต้องหามาตรการ กลยุทธ์ วิธีการในการนำเสนอให้บริการประชาชน ให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ ให้มากขึ้น ด้วยการปฏิบัติแบบการมีส่วนร่วม บูรณาการ อาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกันทั้งในด้านการบริหารจัดการ การบริการ และการปกครองตนเองที่เกิดเสถียรภาพที่คืออยู่แล้ว โดยเฉพาะผู้บริหารผู้นำทุกฝ่ายต้องเป็นบุคคลที่เข้าอกเข้าใจประชาชน ต้องมีวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญของประชาชน

เข้าใจบทบาทหน้าที่ ด้านการบริการเพื่อสร้างความศรัทธา สร้างความประทับใจในการบริการ ขณะที่ประชาชนก็นิยมที่จะต้องใช้บริการสาธารณะในสถานที่ใกล้ที่สุดอยู่แล้ว ทำให้เกิดความยินดี และพึงพอใจในระบบการให้บริการเพิ่มมากขึ้น สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำเป็นต้อง ปรับสภาพการบริการ ด้วยความเป็นมิตร เป็นกันเอง อธิยาศัยดี บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระจือร้อร้นในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและมีความ ซื่อสัตย์ จริงใจ เพื่อสร้างค้ำข้มพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ให้มากกว่าเดิม ส่วนใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ก็จัดให้มีระบบการต้อนรับ ช่วยเหลือแนะนำตรวจสอบ เอกสาร เป็นระบบ เป็นขั้นตอน มีการจัดเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม อย่างยุติธรรม รวดเร็ว ด้วยอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย จัดทำเอกสารแผ่นพับ ข้อมูล แนะนำ และประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชน รวมทั้งได้จัดบรรยากาศในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ ณ จุดเดียว เป็นหัวใจสำคัญของ หน่วยงานบริการที่จำเป็นต้องสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เช่นกัน สำหรับในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน พบว่ามีการจัดเตรียม สถานที่ อาคารที่ทำการรองรับ และสะอาด เป็นระเบียบเป็นสัดส่วนเหมาะสม จัดบรรยากาศ ที่พัก สำหรับผู้มาติดต่อราชการได้ส่วนสัก มีอากาศถ่ายเท มีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำ แจ้งเตือน ประกาศ บอกจุดบริการ มีห้องน้ำรองรับผู้มารับบริการที่สะอาด มีภูมิทัศน์รอบบริเวณสำนักงาน อันสวยงาม สถานที่จอดรถพร้อมสรรพ เป็นสักเป็นส่วน มีโทรศัพท์สาธารณะไว้ให้ใช้ในการ สื่อสาร และมีการจัดหาน้ำดื่มสะอาด มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ จัดทีวี นำเสนอ ข้อมูลข่าวสาร การบันเทิง ตลอดจนการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้ บริการให้มากสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จรูญ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก การบริการประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นกัน แตกต่างกับกับผลงานการวิจัยของ กิตตินันท์ อรรถบพ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งมีความพึงพอใจต่อการ บริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง และผลงานการวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร. (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของสำนัก ทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อสำนัก ทะเบียน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน

จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ผลงานการวิจัยของ วราภรณ์ นุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนันทพูน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้ความเสมอภาค ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับการวิจัยในพื้นที่เทศบาลตำบลละหานทรายอย่างสิ้นเชิง ซึ่งนับว่าการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลละหานทรายปัจจุบันนั้น พนักงาน ผู้บริหารมีการตื่นตัวในการให้บริการ สร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ถือเป็นประโยชน์และโชคดียิ่งของประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลละหานทราย ทั้งนี้และทั้งนั้น เชื่อว่าราษฎรในพื้นที่ต่างหวัง และต้องการที่จะเห็นความมุ่งมั่นของเจ้าพนักงาน ข้าราชการ และผู้นำ ผู้บริหาร ได้เล็งเห็นถึงหัวใจของการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับประชาชนให้มากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ได้แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ถึงขั้นมากที่สุด หากแต่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ พึงพอใจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น ผู้บริหารและพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหากลยุทธ์ วิธีการ เตรียมรับบริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม มากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนบุคลิก สภาพร่างกาย จิตใจของเจ้าพนักงาน ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ผู้นำ หรือผู้บริหาร สร้างเข้าใจในระบบงาน กระบวนการขั้นตอนที่เหมาะสมตามกำหนด มีหลักเทคนิคในการสร้างขวัญกำลังใจให้กันและกัน สร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ตระหนักในหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความสุข เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ล้วนเป็นภารกิจที่ฝ่ายบริหารต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีสิ้นสุด

2. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย ด้านกระบวนการขั้นตอนใน

การให้บริการประชาชน โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่บรรลุถึงขั้นมากที่สุด ฝ่ายบริหาร และพนักงาน จำเป็นต้องหาวิธีการจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น เนื่องจากเดิมกระบวนการและระบบจะมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ขั้นตอนที่มาก ทำให้เกิดความ สับสน เมื่อหน่าย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จำเป็นที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องพิจารณา สรรวจ วิธีการ ความต้องการในการบริการเพื่อสร้างความเข้าใจ ในระบบและขั้นตอนของงาน หาวิธีการ ใหม่ ๆ ที่ลดความสับสน ยุ่งยาก แต่ถูกต้องตามระเบียบ กฎข้อบังคับ ในการอำนวยความสะดวก จัด เจ้าหน้าที่บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมตามขั้นตอน ระยะเวลา มีการนำวิธีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ๓ จุดเดียว และรวดเร็ว ทันใจ มีความโปร่งใส ให้ความเสมอภาค สร้างบรรยากาศที่ดีในการ บริการประชาชนให้เด่นและต่อเนื่อง และสิ่งสำคัญจะต้องจัดให้มีฝ่ายติดตามประเมินผลการบริการ หลังจากเสร็จสิ้นทุกกระบวนการขั้นตอน เพื่อปรับปรุงแก้ไขใน โอกาสต่อไป

3. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการประชาชน โดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด เนื่องจากการจัดบรรยากาศ ทัศนียภาพ ทั้งในที่ทำงาน นอกอาคารสถานที่ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ ด้านความพร้อมรองรับต่อผู้มาติดต่อราชการ ยังไม่เพียงพอหรือเหมาะสม จำเป็นต้องจัดหา ปรับปรุง ซึ่ง ผู้บริหาร และพนักงานเจ้าหน้าที่ ต้องร่วมกันสร้างมาตรฐาน และ ประชาสัมพันธ์ แนะนำ จัดทำป้ายบอกจุด อย่างเด่นชัด ควรเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาด โทรศัพท์สาธารณะต้องได้รับการดูแลให้มีสภาพใช้งานได้ สถานที่จอดรถควรมีการจัดหาเพิ่มเติม ตามสภาพปัญหาประชากร จัดให้มีที่กั้นแควดเพิ่มขึ้น บรรยากาศในและนอกอาคาร ควรให้มีการ สร้างทัศนียภาพที่ดีให้มากขึ้น รวมถึงการเพิ่มจำนวนห้องน้ำ ติดตั้งทีวีให้ราษฎรได้ติดตามข่าวสาร ระหว่างรอรับบริการ ได้อย่างทั่วถึง จัดหาระบบอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย(อินเทอร์เน็ต)รองรับการ บริการประชาชนอย่างเสมอภาค สร้างบรรยากาศที่ลดความเครียด คลายความกังวลใจ ให้กับ ประชาชนให้มากที่สุด เป็นการสร้างความประทับใจในการรับบริการ ด้วยจริงใจ และไม่ครีจิกที่ดี ต่อกันอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการของเทศบาล
2. ศึกษาการมีส่วนร่วมของฝ่ายปกครองท้องที่ในการบริหารจัดการของเทศบาล
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ พนักงาน ของเทศบาล

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

กรมการศาสนา. (2541). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพฯ : การศาสนา

กาญจน์ เรืองมนตรี. (2544). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน ภาควิชาการบริหาร

การศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กิตตินันท์ อรรถบพ. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

สุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ :

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กุลชน ธนาพงศธร. (ม.ป.ป.). การบริหารการปกครองท้องถิ่น. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา

33421. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จรูญ น้อยบัวทิพย์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย

ปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม

(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ชาญชัย ราชโคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน

อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา.

มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

บัณฑิตวิทยาลัย. (2548). คู่มือวิทยานิพนธ์. นุริรัมย์ : เรวัตการพิมพ์

ทองอาน พาโรสง. (ม.ป.ป.). ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของเทศบาล และเมือง

พัทยา เล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วี. เจ. พรินติ้ง

ธานีรินทร์ ศิลปจารุ. (ม.ป.ป.). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพฯ : วี. อินเตอร์

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). หลักกฎหมายปกครอง เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3

กรุงเทพฯ : วิญญูชน

----- และแก้วคำ ไกรสรพงษ์. (2544). การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการ.

กรุงเทพฯ : วิญญูชน

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

- บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ปฐมพงศ์ ปราณิประธาราษฎร์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สาขาอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ รศ.ม. (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. นูริรัมย์ :
สถาบันราชภัฏนูริรัมย์.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2544). อิทธิพลสภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน.
กรุงเทพฯ : อรุณสภา
- มณี โทธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด
การศึกษาของโรงเรียนโทธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระ
ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- มหาชาติ เสริมใหม่. (2549). การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง
นูริรัมย์. รป.ม. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. นูริรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนูริรัมย์
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2547). รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตุลาคม 2547. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงษ์. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : น้กกัง
- วรางคณา ขาวเชียร. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการ
ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รป.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรารักษ์ บุตรพรหม. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ
การศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2541). การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอ. เอส.
พรินติ้งเฮ้าส์
- วัลลภ ลำพาย. (2547). แนวคิดวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมศักดิ์ สุไต้ทอง, ค.ศ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับ
ประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ของ สถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ วิทยานิพนธ์ รปม.(รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).

บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

สิน พันธุ์พินิจ. (2547). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์

สัมพันธ์ เดชะอริก และคนอื่นๆ. (2546). อบต. เทศบาล. อบจ. ขอนแก่น : สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำนักงานเทศบาลตำบลสะพานทราย. (2549). แผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2549 - 2551. บุรีรัมย์ :

สำนักงานเทศบาลตำบลสะพานทราย

-----, (2549). แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2550 - 2552. บุรีรัมย์ : สำนักงานเทศบาลตำบล
สะพานทราย

-----, (2549). รายงานกิจการประจำปี 2549. บุรีรัมย์ : สำนักบริหารการทะเบียน กรม

การปกครอง. (2549). การตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้าน. บุรีรัมย์ : สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลสะพานทราย

อนง เหล่าธรรมทัศน์. (2545). ประชาธิปไตยท้องถิ่น. นนทบุรี : มิติใหม่

อุคร ตันติสุนทร. (2543). กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : บพิธ

One Stop service. (2550). (ออนไลน์) แหล่งที่มา : [http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/
one-stop.htm](http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/one-stop.htm)

E - Citizen. (2550). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http:// www.dopa.go.th/rawiwan/develop/
e - citizen.htm](http://www.dopa.go.th/rawiwan/develop/e-citizen.htm)

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

หนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว.๔๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายสุเมธ เฮยสมาก

ด้วย นางวชิรา ช่างยา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ประจัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรฯ ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว.๔๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายทวี สิงสาท

ด้วย นางวชิรา ช่างยา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ประจัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรฯ ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว.๔๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายบุญยัง พงษ์เรือง

ด้วย นางวชิรา ช่างยา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ประจัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรฯ ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข

หนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว.๒๒๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจรัส ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตาจอ

ด้วย นางวชิรา ช่างยา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะดำเนินงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ประจัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้า ในกรณีนี้ นักศึกษา มีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางวชิรา ช่างยา ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทีบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรฯ ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒๒๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลละหานทราย

ด้วย นางวชิรา ช่างษา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะดำเนินงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประจัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยกรณีนักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยประกอบภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียน

ราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 3 ด้าน
รวม 25 ข้อ

ตอนที่ 3 ถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลละหานทราย

อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามสภาพที่เป็นจริง

3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ตอบแบบสอบถาม
แต่ประการใด

4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับและจะนำผล
มาใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

นางวชิรา ช่างยา

นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 18 - 22 ปี

() 23 - 27 ปี

() 28 - 32 ปี

() 33 - 37 ปี

() 38 - 42 ปี

() 43 - 47 ปี

() 48 - 52 ปี

() 53 - 57 ปี

() มากกว่า 57 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าประถมศึกษา

() ประถมศึกษาตอนต้น

() ประถมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

() อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() ทำนา

() ค้าขาย

() รับราชการ

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ / เอกชน

() รับจ้าง

() อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านงาน

ทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจที่เป็นจริงของท่าน

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความกิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร/อัธยาศัยดี
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
5.	เจ้าหน้าที่บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุด
6.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนฯ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการประชาชน					
7.	จัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า เช่น จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเบื้องต้น มีการตรวจเอกสารหลักฐาน เป็นต้น

ข้อที่	ข้อคำถามกิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
8.	การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน
9.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม
10.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม
11.	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ
12.	มีระบบบัตรคิว เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมเนียมในการให้บริการ
13.	มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลต่าง อย่างชัดเจน มีผู้รับความคิดเห็น หรือ รับแบบประเมินการบริการ
14.	ผู้รับบริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่จนเสร็จสิ้น ได้ที่จุดเดียว
15.	มีการบริการประชาชนในเชิงรุก เช่น แจกเตือนประชาชนทำบัตรฯ กรณีอายุ 15 ปีบริบูรณ์
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน						
16.	มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสม
17.	มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ โดยรวม
18.	มีความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ

ข้อที่	ข้อความกิจกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
19.	มีห้องน้ำห้องส้วมสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอมีผู้ดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ
20.	มีการจัดระเบียบการจราจรของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเป็นสัดส่วน
21.	มีความสะอาดเรียบร้อยภายในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผ้าม่าน เพดาน ครัวภัณฑ์
22.	มีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
23.	มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ
24.	มีการจัดบริการน้ำดื่มให้บริการกับผู้มาติดต่อราชการ
25.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ปัญหาที่ท่านได้รับจากการใช้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรจากเทศบาลตำบล ละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาอื่นๆ.....
.....
.....
.....
.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ตาราง 8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
 สาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย
 จังหวัดบุรีรัมย์

แบบสอบถาม	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้าน งานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์	25	0.9672

ตาราง 9 ผลการทดลองค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย
จังหวัดบุรีรัมย์ พื้นที่ทดลองเขตเทศบาลตำบลตาโจ่ง อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
จำนวน 30 ฉบับ

Case Processing Summary

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	30	100.00
	<i>Excluded a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	30	100.00

A List wise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N Of Items</i>
.9672	25

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางวชิรา ช่างยา
วันเดือนปีเกิด	2 ตุลาคม 2521
สถานที่เกิด	บ้านเลขที่ 135 หมู่ 8 ตำบลสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 135 หมู่ 8 ตำบลสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2533 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านสะพานทราย อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสะพานทรายรัชดาภิเษก อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2539 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสะพานทรายรัชดาภิเษก อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2545 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2551 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์