

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

นางสาวสายสมร ยานะปลูก

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Problems and Ways to Develop People Services of
Tak Provincial Administration Organization**

Miss Saisamorn Yanaplook

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
ชื่อและนามสกุล นางสาวสายสมร ชามะปลูก
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวิวัฒน์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ ๒๐ เดือน ก.ย. พ.ศ. ๒๕๕๓

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

ผู้ศึกษา นางสาวสายสมร ยามะปลูก **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก และ (2) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จำนวน 5 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาคือ ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับให้บริการประชาชนและเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าสมัย ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ปัญหาคือ การใช้ระยะเวลาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์นานกว่าที่ประกาศไว้ และการขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ด้านอาคารสถานที่ ปัญหาคือ สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่มีสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอรับบริการ (2) แนวทางการพัฒนาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเข้าใจระเบียบต่างๆที่ออกมาใหม่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชนโดยเฉพาะ และควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน/กระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการ และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ไว้บริการประชาชน รวมทั้งควรมหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสมกว่านี้

คำสำคัญ การให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดตาก

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้อำนวยการกองคลังและเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและพัฒนารายได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่กรุณาให้ข้อมูลและเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่านที่ให้ความกรุณาตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามและขอขอบคุณประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

สายสมร ชาญปลุก

พฤษภาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ	5
องค์การบริหารส่วนจังหวัด	11
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง	65
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
สรุปการวิจัย	66
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	80
ประวัติผู้ศึกษา	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 12
ตารางที่ 2.2	จำนวนรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด 13
ตารางที่ 2.3	ข้อมูลการปกครองท้องที่และจำนวนประชากรจำแนกตามอำเภอ จังหวัดตาก 19
ตารางที่ 2.4	สัดส่วนบุคลากรด้านสาธารณสุขจังหวัดตาก พ.ศ. 2552 21
ตารางที่ 2.5	อัตรากำลังบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก 22
ตารางที่ 2.6	โครงสร้างส่วนราชการและลักษณะงานที่ปฏิบัติ 23
ตารางที่ 3.1	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนด้าน การจดทะเบียนพาณิชย์ 38
ตารางที่ 3.2	จำนวนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ช่วงระหว่างเดือนเมษายน 2552 - มีนาคม 2553 39
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่าง 46
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่าง 47
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง 47
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลอาชีพหลักของกลุ่มตัวอย่าง 48
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง 48
ตารางที่ 4.6	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านบุคลากร 49
ตารางที่ 4.7	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านวัสดุอุปกรณ์ 52
ตารางที่ 4.8	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการ 53
ตารางที่ 4.9	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ 54
ตารางที่ 4.10	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากทั้ง 4 ด้าน 56
ตารางที่ 4.11	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้ บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านบุคลากร 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านวัสดุอุปกรณ์ 60
ตารางที่ 4.13	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการ 61
ตารางที่ 4.14	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ 63
ตารางที่ 4.15	ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ทั้ง 4 ด้าน 65

๑

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด	13
ภาพที่ 2.2 การแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด(ฝ่ายบริหาร)	14
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	34

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีการบริหารงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยมีภารกิจในการจัดบริการสาธารณะประชาชนในเขตรับผิดชอบภายในจังหวัด ซึ่งภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนั้น ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ในจังหวัด จึงมีภารกิจในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอย่างหลากหลาย องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริหารงานเพื่อให้สามารถรองรับภารกิจในการตอบสนองความต้องการให้เป็นที่ยังพอใจของประชาชน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับงานด้านการให้บริการประชาชนซึ่งสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับคุณภาพและปัญหาโดยรวมในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

ผลจากการกระจายอำนาจ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงได้มีการถ่ายโอนภารกิจของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่ง ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การตั้งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2546 ข้อ 6 ภายใต้ข้อบังคับของข้อ 7 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่รับจดทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในท้องที่จังหวัดนั้น เว้นแต่พาณิชย์กิจที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดเป็นการเฉพาะให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์หรือสำนักงานทะเบียนพาณิชย์จังหวัด

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากจึงมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่เห็นได้ชัดเจน คือ การให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก งานดังกล่าวเป็นงานบริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากจะต้องอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นงานบริการที่มีการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผู้มาใช้บริการ

โดยตรง และสามารถสะท้อนให้เห็นภาพรวมของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากได้ โดยจะต้องอาศัยปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ขั้นตอนกระบวนการและอาคารสถานที่ แต่เท่าที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากไม่อาจทราบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร มีปัญหาด้านการให้บริการหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่เคยมีการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากมาก่อน ผู้ศึกษาเห็นว่า การศึกษาปัญหาดังกล่าว จะเกิดผลสะท้อนกลับถึงปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก และนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อให้สนองต่อความต้องการของประชาชน และนำแนวทางการพัฒนาไปปรับใช้ในการให้บริการประชาชนด้านอื่นๆต่อไป จึงมีความสนใจศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยเน้นศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยอาศัยปัจจัยทางการบริหาร ที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอน/กระบวนการ และด้านอาคารสถานที่มาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อจะได้ทราบปัญหา พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก และนำไปปรับใช้ในงานบริการด้านอื่นๆ หรืองานที่มีความคล้ายคลึงกันได้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งวัตถุประสงค์ในการศึกษาแบ่งเป็นสองประเด็น ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
- 2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เฉพาะการให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอน/กระบวนการและด้านอาคารสถานที่

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาเฉพาะการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ช่วงเดือนพฤษภาคม 2553

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 การให้บริการประชาชน หมายถึง การดำเนินกิจการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ และด้านอาคารสถานที่

4.2 ด้านบุคลากร หมายถึง จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวก ตลอดจนการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

4.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

4.4 ด้านขั้นตอน/กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการและระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

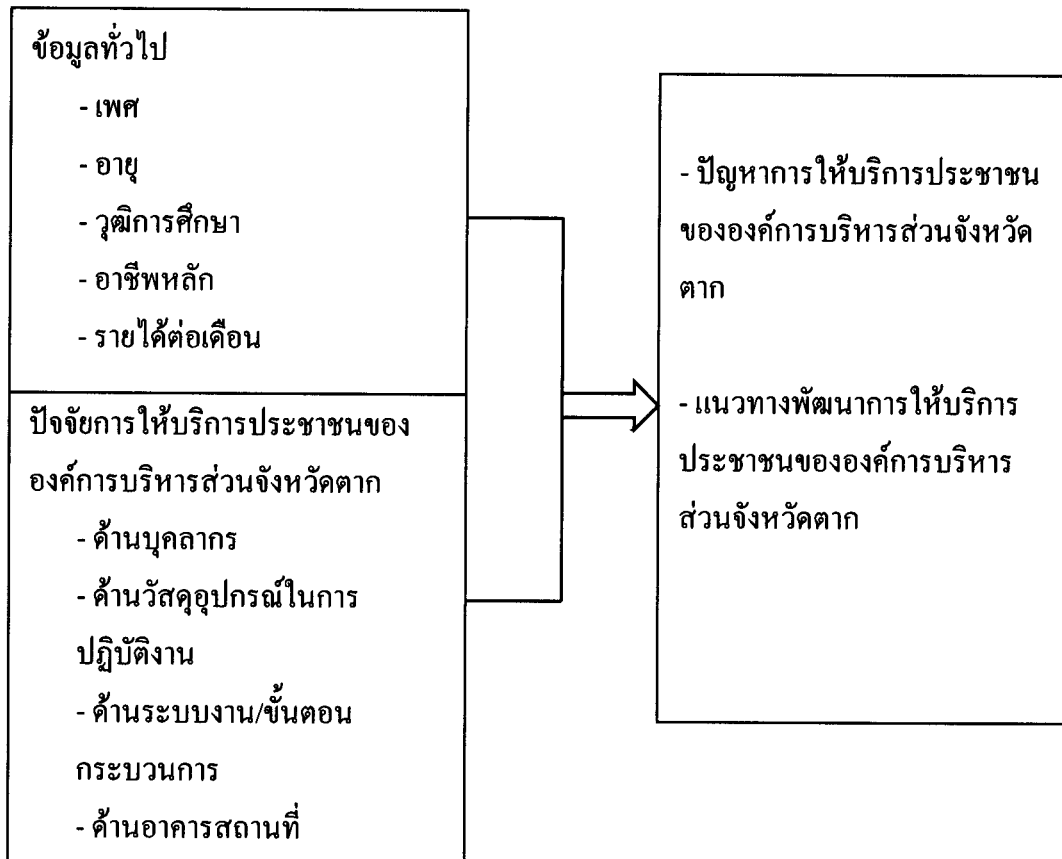
4.5 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดสถานที่ให้บริการ ป้ายหรือแผ่นผังที่แสดงคำแนะนำและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่พักรอ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

4.6 สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ หมายถึง สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การตั้งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2546

4.7 องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีเขตรับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก มีกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 ทราบปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
- 6.2 สามารถนำแนวทางพัฒนาที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้เพื่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากในด้านต่างๆต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบหรือประเด็นในการศึกษา โดยแยกสาระสำคัญออกเป็น

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2545 : 13) กล่าวถึงการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อค่านึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้วางใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ “คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความ

ถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 126) ได้นิยามความหมายของการบริการ ว่า การบริการ(Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า ตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 7) ให้ความหมาย “งานบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการตามหน้าที่หรือตามคำขอ ซึ่งอาจเป็นการดำเนินการระหว่างส่วนราชการกับประชาชน หรือส่วนราชการกับส่วนราชการ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การให้ความเห็น การหารือ การรับรอง การรับจดทะเบียน การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมีการขอเอกสารของส่วนราชการ การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้หมายความร่วมมือการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ ได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การสงเคราะห์ และการให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย

ชุมพร สังขปรีชา(2532 : 7 อ้างใน แสง อุทริภักย์, 2550 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประชาชนสาธารณะ รัฐมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนโดยให้เปล่า การให้การศึกษาแก่เยาวชน การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณระดับท้องถิ่นและการจัดบริการสาธารณะต่างๆ เป็นต้น

คอตเลอร์ (Kotier, 1998 : 477 อ้างใน พรณี สินธุประภา, 2548 : 25) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใดๆที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541 อ้างใน พรณี สินธุประภา, 2548 : 25) ได้กล่าวถึง การบริการว่า เป็นการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการและการบริการที่ดีควรยึดหลัก “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู”

1.2 ลักษณะของงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2545 : 19) แบ่งประเภทของการบริการเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ หีบห่อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น

2. การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้บริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้อง ให้บริการความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอยของห้อง แต่เราไม่รู้ว่าเป็นใคร เขาก็ไม่รู้ว่าเป็นใคร แต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 8) จำแนกลักษณะของงานบริการประชาชน เป็น 3 ลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. งานบริการประชาชนโดยตรง หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐรับคำขอจากประชาชนโดยตรง เช่น ประชาชนยื่นคำขอซื้อขายที่ดินที่กรมที่ดิน หรือประชาชนยื่นคำขอเสียภาษีรถยนต์ประจำปีที่กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

2. งานบริการประชาชนทางอ้อม หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับคำขอจากประชาชนโดยตรง แต่ประชาชนได้ยื่นคำขอที่ส่วนราชการอื่น แต่ส่วนราชการที่ได้รับคำขอจะพิจารณาหรือดำเนินการในเรื่องนั้นๆให้แล้วเสร็จได้ จะต้องส่งคำขอที่ได้รับนั้น ไปให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ก่อนด้วย เช่น ผู้ประกอบการขอรับเงินชดเชยค่างานก่อสร้างตามสัญญาแบบปรับราคาได้ที่หน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้าง เมื่อหน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้างได้รับคำขอแล้วต้องส่งคำขอดังกล่าวให้สำนักงานประมาณพิจารณาอนุมัติ พร้อมกับส่งกรมบัญชีกลางเพื่อขออนุมัติฎีกา เป็นต้น กรณีดังกล่าวนี้ การบริการของสำนักงานประมาณและกรมบัญชีกลางเป็นการบริการประชาชนทางอ้อม

3. งานบริการระหว่างส่วนราชการ หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐ จะกระทำภารกิจใดได้ จำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติหรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มี

กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด เช่น ส่วนราชการต่างๆ ส่งคำขอประเมิน เพื่อแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไปยังสำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

1.3 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547 : 17) ได้รวบรวมวิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ดังนี้

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้เป็นระบบเปิดให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการของรัฐ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้

- 1.1 มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- 1.2 ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
- 1.3 จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ
- 1.4 จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาทำการ
- 1.5 มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- 1.6 มีประกาศเสียงตามสาย
- 1.7 จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
- 1.8 มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต

1.9 มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนใช้ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

2. เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละเขตพื้นที่
- 2.2 ให้บริการล่วงเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
- 2.3 เปิดให้ยื่นคำขอทางไปรษณีย์ Internet โทรสาร
- 2.4 จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่
- 2.5 ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์
- 2.6 จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนได้

3. มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน คุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า การที่จะทำให้อลูกค้าพึงพอใจได้ จำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้โดยมีการรับฟังและการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ทั้งนี้อาจดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 จัดให้มีระบบในการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าและการตอบข้อร้องเรียน

3.2 จัดทำแบบสอบถามความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก

3.3 จัดทำแผนการปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

3.4 ดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด

3.5 มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จ

4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมหรือปฐมนิเทศ ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี

4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

4.4 มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้

4.5 จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบ ขณะให้บริการ

4.6 มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พ้นภาระจำเจเป็นครั้งคราว

5. จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่เหมาะสม หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อให้บริการที่ดีกับประชาชน ทั้งนี้อาจดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

5.1 จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี

5.2 มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้อง

- 5.3 มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
- 5.4 มีเก้าอี้นั่งรอบริการเพียงพอ
- 5.5 จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้

บริการ

- 5.6 มีหนังสือ แผ่นพับ ให้อ่านขณะนั่งรอ
- 5.7 มีจุดบริการน้ำดื่มและห้องอาหาร
- 5.8 มีบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่างๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ
- 5.9 มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- 5.10 มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอบริการ
- 5.11 มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดเครื่องปรับอากาศ
- 5.12 มีบริการถ่ายเอกสาร
- 5.13 มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก

6. จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยขจัดปัญหา อุปสรรคที่เป็นเหตุที่ทำให้เพิ่มภาระหรือสร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนเกินสมควร อาจดำเนินการดังนี้

6.1 จัดบริการที่เสมอภาค และเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิวสำหรับผู้เข้ารับบริการ หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ

6.2 มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุก

ขั้นตอน

6.3 มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ(วันรับผลการ

พิจารณา)

6.4 จัดระบบบริการเปิดเสร็จ สำหรับงานบริการที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายส่วนราชการ

6.5 มีใบเตือน/แจ้งให้มารับบริการเมื่อถึงกำหนดเวลา

6.6 มีการติดตามผลหลังการใช้บริการ

6.7 มีบริการรับบัตรเครดิตหรือเช็คแทนเงินสด

6.8 จัดช่องทางพิเศษสำหรับสตรีมีครรภ์ คนชรา พระภิกษุ คนพิการ เป็นต้น

6.9 ปรับปรุงแก้ไขกฎเกณฑ์กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบการ หรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบัน

6.10 ลดต้นทุนและลดภาระให้กับประชาชน ได้แก่ การยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องนำมาประกอบในการยื่นคอกขอในทุกครั้ง เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

6.11 ลดภาระให้กับประชาชน โดยไม่ต้องยื่นคำขอต่อทะเบียนหรือใบอนุญาตทุกปี

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีขนาดใหญ่ที่สุด โดยมีพื้นที่ขนาดใหญ่เท่ากับพื้นที่ของจังหวัดแต่ละจังหวัด (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2544 : 30) รูปแบบเดิมขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 อย่างไรก็ตาม สภาจังหวัดมิใช่การปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดในระบอบการปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมีแต่สุขาภิบาลและเทศบาล จึงอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ กำนันและผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวในพื้นที่ดังกล่าว จึงมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด(อบจ.) ขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2498 โดยมีจุดมุ่งหมายเน้นไปที่ประสิทธิภาพของการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ราษฎรอย่างทั่วถึง ต่อมามีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) จึงได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540(สนธิ จรอนันต์ , 2543 : 8)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีการบริหารงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก แบ่งการศึกษาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด ออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

2.1 โครงสร้าง

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 7 แห่ง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 บัญญัติไว้ว่า “ในจังหวัดหนึ่งให้มีองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและมีอำนาจ

หน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือตามกฎหมายอื่น” ดังนั้น โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงแบ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คือสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และฝ่ายบริหารคือนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (โปรดดูภาพที่ 2.1)

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในจังหวัดนั้น ๆ โดยมีเกณฑ์ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

จำนวนประชากร	จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ไม่เกิน 500,000 คน	24 คน
500,001 – 1,000,000 คน	30 คน
1,000,001 – 1,500,000 คน	36 คน
1,500,001 – 2,000,000 คน	42 คน
เกิน 2,000,000 คน	48 คน

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่พิจารณาร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกำกับดูแล ตรวจสอบการทำงานของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือฝ่ายบริหาร โดยสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวนสองคน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

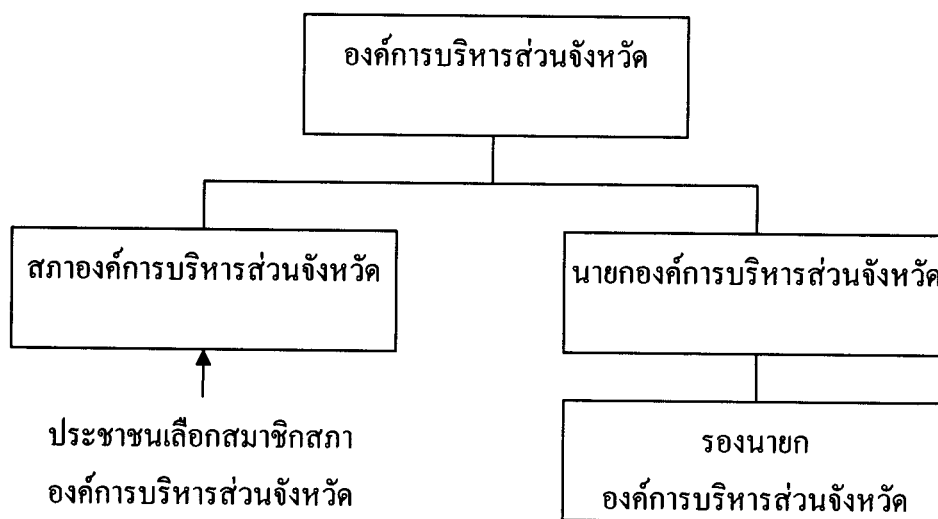
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรฝ่ายบริหาร โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวนรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีเกณฑ์ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 จำนวนรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

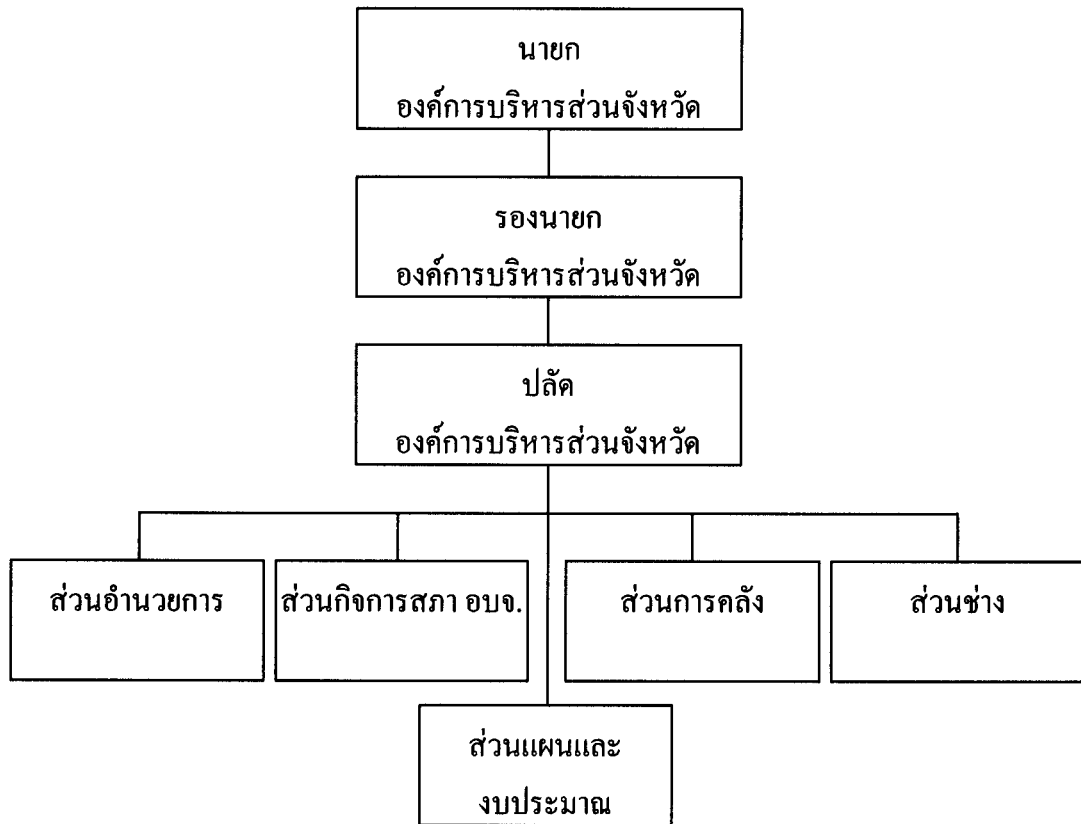
จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด	จำนวนรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด
24 – 30 คน	2 คน
36 – 42 คน	3 คน
48 คน	4 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมาย มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วย โดยมีการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็นส่วนต่างๆ มีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชา รองจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รับผิดชอบในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น ตามมาตรา 4 แห่งพระราชกฤษฎีการะเบียบข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแบ่งหน่วยราชการบริหารออกเป็น ส่วนอำนวยการ ส่วนกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ส่วนแผนและงบประมาณ ส่วนการคลัง ส่วนช่าง และส่วนอื่น ๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดตั้งขึ้น โดยความเห็นชอบของ ก.จ. (โปรดดูภาพที่ 2.2)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด



ภาพที่ 2.2 การแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด(ฝ่ายบริหาร)

2.2 อำนาจหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ที่มีพื้นที่ทับซ้อนกับองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ดังนั้น อำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประชาชนจึงต้องมีความแตกต่างไปจากองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล โดยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 บัญญัติไว้ ดังนี้

“ มาตรา 17 ภายใต้งบบังคับมาตรา 16 ให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- (2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- (3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

- ท้องถิ่นอื่น
- สิ่งแวดล้อม
- (4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 - (5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - (6) การจัดการศึกษา
 - (7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - (8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 - (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
 - (10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
 - (11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
 - (12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
 - (13) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
 - (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 - (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
 - (18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
 - (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
 - (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
 - (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
 - (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
 - (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
 - (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด”

เนื่องจากลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัดแตกต่างไปจากองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล จึงได้มีการประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2546 กำหนดลักษณะการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ดังนี้

(1) ดำเนินงานใน โครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(2) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

(3) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

2.3 รายได้

มาตรา 73 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนดที่มาของรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

(1) ภาษีอากรตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้

(2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้

(3) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(4) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(5) รายได้จากการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(6) พันธบัตรหรือเงินกู้ตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้

(7) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่างๆ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี

(8) เงินอุดหนุนหรือรายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้

(9) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้

(10) รายได้อื่นตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 24 บัญญัติไว้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ดังต่อไปนี้

(1) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกันก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ซึ่งเก็บจากการค้าภายในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ ไม่เกินลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมัน และกิโลกรัมละไม่เกินสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม

(2) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มได้ไม่เกินมวนละสิบสตางค์

(3) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (4) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(4) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 23 (5) แล้วไม่เกินแล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

(5) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

(6) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

(7) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน

(8) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

(9) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น

(10) ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

- (11) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น และให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (12) ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีขึ้น
- (13) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

3.1 ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

เขตการปกครองของจังหวัดตาก มีพื้นที่ตั้งอยู่ภาคเหนือของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพมหานครตามระยะทางหลวงหมายเลข 1 ถนนพหลโยธิน ระยะทางประมาณ 426 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 16,407 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 10,254,156 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 3.19 ของพื้นที่ทั้งประเทศ มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับสองของภาคเหนือรองจากจังหวัดเชียงใหม่

- 1) อาณาเขต มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดต่างๆ 9 จังหวัดและ 1 ประเทศ ดังนี้
- (1) ทิศเหนือ ติดต่อกับ จังหวัดแม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ ลำพูนและลำปาง
 - (2) ทิศใต้ ติดต่อกับ จังหวัดอุทัยธานีและกาญจนบุรี
 - (3) ทิศตะวันออก ติดต่อกับ จังหวัดสุโขทัย กำแพงเพชร นครสวรรค์และอุทัยธานี
 - (4) ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมแห่งประเทศไทย พม่า มีชายแดนยาว 535 กิโลเมตร
- 2) สภาพภูมิประเทศ สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของจังหวัดตากประกอบด้วยป่าไม้และเทือกเขาสูง มีพื้นที่ราบสำหรับการเกษตรน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางฝั่งตะวันตกของแม่น้ำปิงเป็นทิวเขาถนนธงชัยสูงสลับซับซ้อน สภาพภูมิประเทศของจังหวัดตากแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ
- (1) ด้านตะวันออก ประกอบด้วย 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองตาก บ้านตาก สามเงาและวังเจ้า ลักษณะภูมิประเทศด้านตะวันออกนี้ประกอบด้วยภูเขาสูงประมาณร้อยละ 65 ของพื้นที่ปกคลุมไปด้วยป่าโปร่งและป่าเบญจพรรณ

(2) ด้านตะวันตก ประกอบด้วย 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแม่สอด แม่ระมาด ท่าสองยาง พบพระและอุ้มผาง ลักษณะภูมิประเทศด้านตะวันตกนี้เป็นภูเขาสูงประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่ปกคลุมไปด้วยป่าโปร่ง ป่าดงดิบและป่าสน

3) ประชากร จังหวัดตากแบ่งการปกครองออกเป็น 9 อำเภอ ได้แก่ อำเภอ เมืองตาก บ้านตาก สามเงา วังเจ้า แม่สอด แม่ระมาด ท่าสองยาง พบพระและอุ้มผาง จำนวน ประชากร ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 398,314 คน เป็นชาย 262,578 คน หญิง 255,207 คน ความหนาแน่นของประชากร 31.56 คนต่อตารางกิโลเมตร ปรากฏตามตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลการปกครองท้องที่และจำนวนประชากรจำแนกตามอำเภอ จังหวัดตาก

อำเภอ	พื้นที่ (ตร.กม.)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ความหนาแน่น (คน : ตร.กม.)
เมืองตาก	1,600	49,069	49,717	98,786	61.74
บ้านตาก	993	22,514	23,041	45,555	45.88
สามเงา	2,772	15,970	16,424	32,394	11.69
แม่สอด	1,986	60,635	58,086	118,721	59.78
แม่ระมาด	1,476	24,208	23,252	47,460	32.15
พบพระ	1,007	30,295	28,507	58,802	58.39
ท่าสองยาง	1,920	30,638	28,515	59,153	30.81
อุ้มผาง	4,325	13,981	12,620	26,601	6.15
วังเจ้า	329	15,268	15,045	30,313	92.14
รวม	16,408	262,578	255,207	517,785	31.56

ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดตาก, ข้อมูล ณ 8 กุมภาพันธ์ 2553

4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(1) ถนน ในปี พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก มีถนนอยู่ใน ความรับผิดชอบ มีระยะทางถนนรวมทั้งสิ้น 346.110 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยาง 269.921 กิโลเมตร เป็นถนนลูกรัง 60.930 กิโลเมตรและเป็นถนนคอนกรีต 15.259 กิโลเมตร

(2) แหล่งน้ำ จังหวัดตากมีลุ่มน้ำหลักครอบคลุม 5 ลุ่มน้ำ ได้แก่ ลุ่มน้ำวัง ลุ่มน้ำปิง ลุ่มน้ำสาละวิน ลุ่มน้ำแม่กลองและลุ่มน้ำยม

(3) การประปา มีเขตจำหน่ายน้ำ 4 เขต และมีหน่วยบริการจำนวน 5 หน่วย กำลังการผลิต 48,960 ลบ.ม./วัน ระบบประปาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากก่อสร้างมี 4 แห่ง คือ (1) ระบบประปาแบบท่อถึงสูง หมู่ 2, 3 ต.ยกกระบัตร อ.สามเงา จ.ตาก (2) ระบบประปาหมู่บ้านแบบผิวดินขนาดใหญ่ หมู่ 3, 4, 5, 6 ต.สมอโคน อ.บ้านตาก จ.ตาก (3) ระบบประปาภูเขา หมู่ 10 บ้านเรเคาะ – หมู่ 4 ห้วยนกกก ต.แม่หละ – หมู่ 5 ต.แม่ต้าน อ.ท่าสองยาง จ.ตาก และ (4) ขยายเขตประปา บริเวณจุดชมวิวดอยมูเซอ ต.ค่านแม่ละเมา อ.แม่สอด จ.ตาก

(4) การไฟฟ้า จังหวัดตากมีการผลิตกระแสไฟฟ้า 8.78 ล้านหน่วย มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 59,320 ครัวเรือน ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ 393 ครัวเรือน

(5) การสื่อสาร จังหวัดตากมีชุมสายโทรศัพท์ 17 ชุมสาย ที่ทำการไปรษณีย์ 9 แห่ง สถานีวิทยุกระจายเสียง 5 แห่ง

(6) ด้านผังเมืองรวมจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากร่วมกับสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดตาก ดำเนินการจัดทำผังเมืองรวมและได้ออกกฎกระทรวงบังคับใช้ผังเมืองรวมจังหวัด โดยการวางผังเมืองระดับท้องถิ่น สอดคล้องกับนโยบายการกระจายอำนาจในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งงานวางและจัดทำผังเมืองรวม เป็นภารกิจหนึ่งที่ท้องถิ่นต้องรับไปดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) ด้านสถานีขนส่งผู้โดยสาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากรับถ่ายโอนงานสถานีขนส่งจังหวัดจากสำนักงานขนส่งจังหวัดตาก เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2550

6) ด้านเศรษฐกิจ

(1) ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ในปี 2550 คิดเป็นมูลค่า 30,152 ล้านบาท ลดลงจากปี 2549 มูลค่า 850 ล้านบาท ซึ่งมีมูลค่า 31,002 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.7 มูลค่าผลิตภัณฑ์เฉลี่ยต่อหัวประชากร 57,985 บาท ลดลงจากปี 2549 ร้อยละ 3.33 เนื่องจากมูลค่าการผลิตในสาขาอุตสาหกรรม สาขาเหมืองแร่ และเหมืองหิน สาขาอสังหาริมทรัพย์การให้เช่าและบริการทางธุรกิจ ภาวะเศรษฐกิจปี 2550 ณ ราคาคงที่ ชะลอตัวร้อยละ 1.0 เมื่อเทียบกับการชะลอตัวร้อยละ 0.89 ในปี 2549 เป็นผลจากการชะลอตัวของภาคการผลิตภาคเกษตรเป็นหลัก(องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก,2553)

(2) การเกษตร จังหวัดตากมีพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดิน ทั้งสิ้น จำนวน 1,525,767 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 14.88 ของพื้นที่ทั้งหมด โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ปลูกพืชไร่ถึง จำนวน 954,950 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 62.59 พืชอื่นๆ จำนวน 104,343 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 6.84 ที่นา จำนวน

296,253 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 19.42 ไม้ผล/ไม้ยืนต้น จำนวน 120,415 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 7.89 และ พืชผัก จำนวน 49,806 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 3.26

(3) พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ พืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ข้าว ถั่วเขียวถั่วมัน ถั่วเหลืองและพืชผัก

(4) ปศุสัตว์ การเลี้ยงสัตว์ในจังหวัดตากส่วนใหญ่เลี้ยงไว้ใช้งานและเพื่อบริโภคภายในจังหวัด สัตว์ที่นิยมเลี้ยงกันมาก ได้แก่ ไก่ โคเนื้อ

(5) ประมง การประมงจังหวัดตาก เป็นการประมงตามแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น แม่น้ำปิง แม่น้ำวังและอ่างเก็บน้ำเขื่อนภูมิพล รวมทั้งแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเอง

(6) ด้านอุตสาหกรรม จังหวัดตากมีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหมด 550 แห่ง มีการจ้างแรงงานรวม 49,553 คน

7) ด้านการท่องเที่ยว จังหวัดตากมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง เช่น เขื่อนภูมิพล น้ำตกทีลอซู สะพานมิตรภาพไทย-พม่า อ.แม่สอด โดยภาพรวมจังหวัดตากมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดตากรวม 903,711 คน สร้างรายได้ให้แก่จังหวัดตาก รวม 2,159.96 ล้านบาท

8) ด้านสาธารณสุข จังหวัดตากมีโรงพยาบาลของรัฐ 9 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 1 แห่ง สถานีอนามัย 155 แห่ง สักส่วนบุคลากรด้านสาธารณสุขของจังหวัดตาก 4 สายงาน ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกรและพยาบาล แสดงดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 สักส่วนบุคลากรด้านสาธารณสุขจังหวัดตาก พ.ศ. 2552 (ประชากร 517,785 คน)

	ภาพรวม	จังหวัดตาก	
แพทย์	1 : 5,000	แพทย์ 106 คน	1 : 4,885
ทันตแพทย์	1 : 8,500	ทันตแพทย์ 35 คน	1 : 14,794
เภสัชกร	1 : 9,000	เภสัชกร 45 คน	1 : 11,506
พยาบาล	1 : 600	พยาบาล 964 คน	1 : 537

หมายเหตุ : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ปี 2553 อ้างใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

9) ด้านการศึกษา การศึกษาในจังหวัดตากแยกเป็นระดับดังนี้

(1) ระดับก่อนปฐมวัย มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวม 217 แห่ง

(2) ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 248 แห่ง สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 17 แห่ง สังกัดสำนักประสานและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น จำนวน 14 แห่ง สังกัดสำนักประสานและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น จำนวน 14 แห่ง สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 34 จำนวน 21 แห่ง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา จำนวน 4 แห่ง และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา จำนวน 3 แห่ง

3.2 โครงสร้างส่วนราชการ

โครงสร้างส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก แบ่งการบริหารราชการออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งมีจำนวนอัตรากำลัง ปรากฏดังตารางที่ 2.5 และสรุปอำนาจหน้าที่ภารกิจที่ต้องรับผิดชอบแยกตามส่วนราชการ ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.5 อัตรากำลังบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

ลำดับ ที่	ส่วนราชการ	ข้าราชการ (คน)	ลูกจ้างประจำ (คน)	พนักงาน จ้าง(คน)	รวม
1	ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	1	-	-	1
2	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	12	4	11	27
3	กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วน จังหวัด	7	2	3	12
4	กองแผนและงบประมาณ	11	2	3	16
5	กองคลัง	19	1	3	23
6	กองช่าง	28	17	49	94
7	กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	8	-	5	13
8	หน่วยตรวจสอบภายใน	1	-	-	1
	รวม	87	26	74	187

หมายเหตุ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก (ข้อมูล ณ 1 เมษายน 2553)

ตารางที่ 2.6 โครงสร้างส่วนราชการและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ที่	ส่วนราชการ(กอง/ฝ่าย)	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
1.	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	
1.1	ฝ่ายประชาสัมพันธ์และเลขานุการ	<ul style="list-style-type: none"> - งานประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ วารสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ - งานจัดทำบรรยายสรุป งานจัดบอร์ดนิทรรศการ - งานเขียนข่าวและส่งข่าวเผยแพร่ - งานให้บริการขอใช้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ - งานสรุปข่าวประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งจัดทำรูปเล่ม - งานชี้แจงข้อเท็จจริงแก่ส่วนราชการและสื่อมวลชน - งานประชาสัมพันธ์ภายใน - งานพิธีการ - งานบันทึกภาพกิจกรรมทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว - งานเลขานุการผู้บริหาร - งานติดตามเร่งรัดการปฏิบัติงานภายในองค์การ - งานรับรอง - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
1.2	ฝ่ายกิจการบ้านเมืองที่ดีและบริหารงานทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - งานพัฒนาองค์กร - งานมาตรฐานการปฏิบัติราชการ - งานนิติการ - งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานธุรการ งานสารบรรณ - งานอาคารสถานที่ - งานควบคุมดูแลรถยนต์ส่วนกลาง - ศูนย์ประสานงาน อบจ.ตาก อำเภอแม่สอด - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ที่	ส่วนราชการ(กอง/ฝ่าย)	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
1.3	ฝ่ายบริหารงานบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - งานสรรหาบุคลากร งานการบรรจุแต่งตั้ง - งานพัฒนาบุคลากร - กิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล - งานเลขานุการ ก.จ.จ. - งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และสิทธิประโยชน์ต่างๆ - งานการถ่ายโอน(บุคลากร) - งานจัดระบบฐานข้อมูลวางแผนการประมวลข้อมูลประวัติของผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง อบจ.ตาด ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
2	กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด	
2.1	ฝ่ายพัฒนาการเมือง การประชุมสภา อบจ. และการมีส่วนร่วมของประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> - งานเลือกตั้ง - งานแสดงบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของคณะผู้บริหารและสมาชิกสภา - งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตย - งานจัดการประชุมสภา - งานทะเบียนประวัติสมาชิกสภา - งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของสมาชิกสภา - งานส่งเสริมและพัฒนาสมาชิกสภา - งานประสานสมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ที่	ส่วนราชการ(กอง/ฝ่าย)	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2.2	ฝ่ายพัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> - งานสภา อบจ. สัจจร - งานพัฒนาเด็กและเยาวชน - งานรณรงค์ป้องกัน ปราบปรามยาเสพติด - งานด้านผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส - งานด้านพัฒนาศักยภาพและสนับสนุนการประกอบอาชีพกลุ่มสตรีและคนพิการ - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
2.3	ฝ่ายสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - งานสนับสนุนการสร้างสุขภาพ งานดูแลป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ - งานจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล - งานป้องกันและควบคุม โรคระบาดและ โรคติดต่อ - งานพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุข - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
3 กองแผนและงบประมาณ		
3.1	ฝ่ายแผนพัฒนาและศูนย์ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - งานวิเคราะห์นโยบายและแผน - งานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด - งานติดตาม วิจัยและประเมินผลแผนพัฒนา - งานรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภา - งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและให้คำปรึกษาแนะนำด้านคอมพิวเตอร์ - งานศูนย์เครือข่ายเพื่อแก้ไขและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น(Clinic Center) จังหวัดตาก - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ที่	ส่วนราชการ(กอง/ฝ่าย)	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
3.2	ฝ่ายงบประมาณและพัฒนาศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - งานข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี/เพิ่มเติม - งานการเงิน/แก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ - งานการประสานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานอื่น - งานการส่งเสริมอาชีพประชาชน - งานส่งเสริมการลงทุน - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
3.3	ฝ่ายการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - งานวางแผนและพัฒนากการท่องเที่ยว - งานจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว - งานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว - งานพัฒนาองค์การและบุคลากรการท่องเที่ยว - งานการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล - งานการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - งานราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายใดในกองแผนและงบประมาณ - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
4	กองคลัง	
4.1	ฝ่ายวิชาการและพัฒนารายได้	<ul style="list-style-type: none"> - งานเกี่ยวกับวิชาการด้านการบริหารการพัฒนารายได้ - งานจัดหาผลประโยชน์จากที่ดินและทรัพย์สิน - งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การวางแผน การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก - งานจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมทุกประเภทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก - งานจัดหาแหล่งรายได้เพิ่มเติมจากการพาณิชย์และทรัพย์สิน - งานทะเบียนพาณิชย์

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ที่	ส่วนราชการ(กอง/ฝ่าย)	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4.2	ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน	<ul style="list-style-type: none"> - งานตรวจสอบสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง สัญญาเช่าทรัพย์สิน - งานจัดเก็บรายได้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดตาก - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย - งานวิชาการพัสดุ - งานการจัดหาพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง - งานควบคุมตรวจสอบพัสดุประจำปี - งานควบคุมตรวจสอบ การรับ-จ่าย จำหน่ายพัสดุและทรัพย์สิน - งานอนุญาตให้หน่วยงานอื่นใช้ทรัพย์สิน - งานซ่อมแซม บำรุงรักษาพัสดุครุภัณฑ์ทุกชนิด - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
4.3	ฝ่ายการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - งานการเบิกจ่าย รับ นำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารแทนตัวเงิน - งานบำเหน็จบำนาญ - งานสวัสดิการข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้าง - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
4.4	ฝ่ายบัญชี	<ul style="list-style-type: none"> - งานเกี่ยวกับการจัดสรรเงิน - งานจัดทำบัญชีทุกประเภท - งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่ายทุกประเภท - งานควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ - งานวิชาการด้านบัญชี - งานจัดทำแผนใช้จ่ายเงินรวมของ อบจ.ตาก - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ที่	ส่วนราชการ(กอง/ฝ่าย)	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
5	กองช่าง	
5.1	ฝ่ายผังเมืองและวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> - งานผังเมืองรวม - งานพระราชบัญญัติที่ดินและถมดิน - งานสนับสนุนด้านวิชาการและด้านวิศวกรรมแก่หน่วยงานอื่นที่ร้องขอ - งานบริการ งานจัดเตรียมอาคารสถานที่ งานราชพิธี งานรัฐพิธีในส่วนที่เกี่ยวข้อง - งานดูแลสะพานสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี และชุ่มเฉลิมพระเกียรติฯ บริเวณศาลากลางจังหวัดตาก - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
5.2	ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> - งานก่อสร้างและบูรณะสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ - งานก่อสร้าง งานพัฒนา งานบูรณะและบำรุงรักษาถนน อาคาร สะพาน - งานบริการด้านไฟฟ้า ประปา - งานบำรุงรักษาทางหลวงชนบทที่ได้รับการถ่ายโอน - งานถนนปลอดภัย - งานควบคุมและตรวจสอบการก่อสร้างอาคาร - งานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ ประมาณราคา รวมทั้งตรวจสอบแบบแปลน โครงการก่อสร้าง - งานสนับสนุนทางวิชาการและประสานข้อมูลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ที่	ส่วนราชการ(กอง/ฝ่าย)	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
5.3	ฝ่ายทรัพยากรน้ำ	<ul style="list-style-type: none"> - งานก่อสร้าง พัฒนาและบำรุงรักษาแหล่งน้ำ - งานสนับสนุนและบริการเครื่องสูบน้ำ - งานดูแลและบำรุงรักษาทางน้ำ - งานการอนุญาตให้ก่อสร้างสิ่งล่วงล้ำทางน้ำ - งานแผนและงานวิศวกรรมเครื่องกลประจำปี - งานซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลภาคสนาม - งานสนับสนุนวิชาการและประสานข้อมูลแหล่งน้ำให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
5.4	ฝ่ายขนส่งและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	<ul style="list-style-type: none"> - งานจัดระบบการจราจรภายในสถานีขนส่ง - งานรักษาความสะอาดภายในสถานี - งานจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร - งานควบคุม ดูแลอาคารสถานที่ของสถานีขนส่ง - งานประสานการจัดหาประโยชน์ - งานขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร - งานช่วยเหลือและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย - งานจัดตั้งศูนย์ อปพร. - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
6	กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	
6.1	ฝ่ายบริหารการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - งานควบคุมและสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน - งานส่งเสริมการพัฒนาการศึกษา - งานพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรมและเครือข่ายวิชาการเพื่อการศึกษา - งานศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาการเรียนการสอน - งานบริหารจัดการห้องสมุดประชาชนอำเภอ/จังหวัด ซึ่งถ่ายโอนมาจากกระทรวงศึกษาธิการ

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

ที่	ส่วนราชการ(กอง/ฝ่าย)	หน้าที่รับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
6.2	งานการศึกษาและนันทนาการ	<ul style="list-style-type: none"> - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย - งานส่งเสริมพัฒนากีฬาและนันทนาการ - งานให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์กีฬาในการจัดกิจกรรมต่างๆ แก่หน่วยงานทั่วไปในจังหวัดตาก - งานควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่และอุปกรณ์กีฬา - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
6.3	ฝ่ายศาสนาและวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย รวบรวม ข้อมูลศาสนา ศิลปะ จารีตประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น แหล่งเรียนรู้ท้องถิ่นจังหวัดตาก - งานส่งเสริม อนุรักษ์ ถ่ายทอดและเผยแพร่แลกเปลี่ยน ศิลปะ ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น - งานฟื้นฟูจารีตประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น - งานพัฒนาศิลปะ ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น - งานส่งเสริม บำรุงศาสนา - งานพัฒนาแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น - งานราชพิธี รัฐพิธีและวันสำคัญของจังหวัดและของชาติ - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
7	หน่วยตรวจสอบภายใน	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบการปฏิบัติงานในด้านงบประมาณบัญชี - ตรวจสอบหลักฐานเอกสารทางบัญชี การทำสัญญา การจัดซื้อพัสดุ การเบิกจ่าย การลงบัญชี การจัดเก็บรักษาพัสดุในคลังพัสดุ - งานจัดระบบการควบคุมภายใน - งานชี้แจงตอบข้อทักท้วงของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน - งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ปรับปรุงจาก แผนอัตรากำลังองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก(2551 : 26)

3.3 การให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก รับผิดชอบงานบริการทะเบียนพาณิชย์จากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดตาก ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การตั้งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2546 ข้อ 6 ภายใต้ข้อบังคับของข้อ 7 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่รับจดทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในท้องที่จังหวัดนั้น เว้นแต่พาณิชย์กิจที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดเป็นการเฉพาะให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์หรือสำนักงานทะเบียนพาณิชย์จังหวัด โดยให้บริการด้านทะเบียนพาณิชย์เฉพาะร้านค้าและบุคคลธรรมดา ได้แก่ การจดทะเบียนพาณิชย์ แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียนพาณิชย์และจดทะเบียนเลิกพาณิชย์ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น. ในวันทำการ โดยไม่หยุดพักกลางวัน ในที่นี้ขอสรุปรายละเอียดที่สำคัญเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ดังนี้

3.3.1 ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ คือ บุคคลธรรมดาคนเดียว หรือหลายคน (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) หรือนิติบุคคลรวมทั้งนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย ซึ่งประกอบกิจการ อันเป็นพาณิชย์กิจตามที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด

3.3.2 พาณิชย์กิจที่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ได้ออกประกาศให้ผู้ประกอบกิจการดังต่อไปนี้ ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ

- 1) ผู้ประกอบกิจการโรงสีข้าวและโรงเลื่อยที่ใช้เครื่องจักร
- 2) ผู้ประกอบกิจการขายสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือหลายอย่าง คิดรวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งขายได้เป็นเงินตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป หรือมีสินค้าดังกล่าวไว้เพื่อขายมีค่ารวมทั้งสิ้นเป็นเงินตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป
- 3) นายหน้าหรือตัวแทนค้าต่างซึ่งทำการเกี่ยวกับสินค้าไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือหลายอย่างก็ตาม และสินค้านั้นมีค่ารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไป
- 4) ผู้ประกอบกิจการหัตถกรรมหรืออุตสาหกรรมไม่ว่าอย่างใด ๆ อย่างเดียวหรือหลายอย่างก็ตาม และ ขายสินค้าที่ผลิตได้ คิดราคารวมทั้งสิ้นในวันหนึ่งวันใดเป็นเงินตั้งแต่ 20 บาทขึ้นไปหรือในวันหนึ่งวันใดมี สินค้าที่ผลิตได้มีราคารวมทั้งสิ้นตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป
- 5) ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางทะเล การขนส่งโดยเรือกลไฟหรือเรือยนต์ประจำทาง การขนส่งโดยรถไฟ การขนส่งโดยรถราง การขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง การขาย

ทอดตลาด การรับซื้อขายที่ดิน การให้กู้ยืมเงิน การ รับแลกเปลี่ยน หรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขายตั๋วเงิน การธนาคาร การประกันภัย การทำโรงรับ จำนำ และการทำโรงแรม

6) ขาย ให้เช่า ผลิต หรือรับจ้างผลิต แผ่นซีดี แถบบันทึก วิทยุทัศน์ แผ่นวิทยุทัศน์ ดีวีดี หรือแผ่นวิทยุทัศน์ ระบบดิจิทัล เฉพาะที่เกี่ยวกับการบันเทิง

7) ขายอัญมณี หรือเครื่องประดับซึ่งประดับด้วยอัญมณี

8) ซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการ อินเทอร์เน็ต ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย บริการเป็นตลาดกลางในการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยวิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

9) การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต

10) การให้บริการฟังเพลงและร้องเพลงโดยคาราโอเกะ

11) การให้บริการเครื่องเล่นเกมส์

12) การให้บริการตู้เพลง

13) โรงงานแปรรูปภาพ แกะสลักและการหัตถกรรมจากงาช้าง การค้าปลีก การค้าส่งงาช้างและผลิตภัณฑ์จากงาช้าง

3.3.3 ประเภทของการจดทะเบียนพาณิชย์

การจดทะเบียนพาณิชย์มี 3 ประเภท ได้แก่

1) การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) เมื่อผู้ประกอบการพาณิชย์กิจเริ่มประกอบกิจการ ต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มประกอบพาณิชย์กิจ โดยเอกสารที่ต้องใช้มี ดังนี้

ก. คำขอจดทะเบียน

ข. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ฉบับ

ค. สำเนาทะเบียนบ้าน 1 ฉบับ

ง. สำเนาทะเบียนบ้านที่ตั้งสำนักงานหรือสัญญาเช่า 1 ฉบับ

(กรณีไม่มีสัญญาเช่า ให้นำสำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าของบ้าน อย่างละ 1 ฉบับ)

จ. หนังสือมอบอำนาจ(ถ้ามี)

ฉ. ค่าธรรมเนียม 50 บาท

2) การจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายการที่จดทะเบียนไว้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องยื่นขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง

ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงรายการที่จดทะเบียนไว้เดิม รายการที่ต้องยื่นจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเลิกชนิดประกอบกิจการบางส่วนและ/หรือเพิ่มใหม่ การเปลี่ยนชื่อที่ใช้ในการประกอบกิจการ ย้ายสำนักงานใหญ่ เปลี่ยนผู้จัดการ เจ้าของหรือผู้จัดการย้ายที่อยู่ เพิ่มหรือลดเงินทุน ย้าย เลิก หรือ เพิ่มสาขา โรงเก็บสินค้า หรือตัวแทนค้าต่าง เจ้าของหรือผู้จัดการ เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล เป็นต้น โดยเอกสารที่ต้องใช้มี ดังนี้

ก. ค่าของจดทะเบียน

ข. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ฉบับ

ค. สำเนาทะเบียนบ้าน 1 ฉบับ

ง. สำเนาทะเบียนบ้านที่ตั้งสำนักงานหรือสัญญาเช่า 1 ฉบับ

(กรณีไม่มีสัญญาเช่าให้นำสำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าของบ้านอย่างละ 1 ฉบับ)

จ. ทะเบียนพาณิชย์ฉบับเดิม

ฉ. หนังสือมอบอำนาจ(ถ้ามี)

ช. ค่าธรรมเนียม 20 บาท

3) การจดทะเบียนเลิกพาณิชย์กิจ ในกรณีที่มีผู้ประกอบพาณิชย์กิจเล็กประกอบกิจการ ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องยื่นขอจดทะเบียนเลิกประกอบกิจการ ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่เลิกประกอบพาณิชย์กิจ โดยเอกสารที่ต้องใช้มี ดังนี้

ก. ค่าของจดทะเบียน

ข. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ฉบับ

ค. สำเนาทะเบียนบ้าน 1 ฉบับ

ง. ทะเบียนพาณิชย์ฉบับเดิม

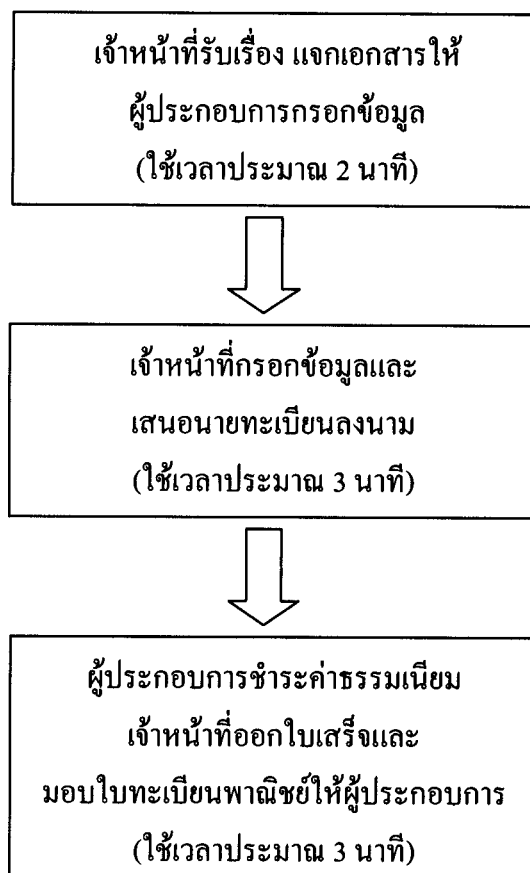
จ. หนังสือมอบอำนาจ(ถ้ามี)

ฉ. ค่าธรรมเนียม 20 บาท

3.3.4 ขั้นตอนการขอรับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์

อบจ.ตาก

ประชาชนผู้มาติดต่อ จะได้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ใช้เวลาประมาณ 6 นาที โดยมีขั้นตอนตามภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

3.3.5 การให้บริการนอกสถานที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์นอกสถานที่ ณ ศูนย์ประสานงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก หน้าหอประชุม ที่ว่าการอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในวันพุธแรกและวันพุธที่สามของเดือน ระหว่างเวลา 09.00 น. – 15.00 น.(หยุดพักกลางวัน)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทนิโลคม(2544) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ (1) ขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตร

ประจำตัวประชาชน (2) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องมากและยุ่งยาก ใช้เวลานาน (3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและขาดวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ (4) แบบฟอร์มการดำเนินงานมากเกินไป

เดือน แสวงหาทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังการให้บริการของแขวงเมืองราย เทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของแขวงเมืองรายมีการพูดจาสุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับประชาชนผู้มารับบริการ และมีความคาดหวังในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นจะต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ตลอดจนคาดหวังในการได้รับข้อมูลและข่าวสารการบริการทางราชการอย่างชัดเจนสมบูรณ์

นอกจากนี้พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในสถานที่บริเวณที่รับรองประชาชนผู้มารับบริการและสภาพแวดล้อมบริเวณที่ตั้งแขวงเมืองรายอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ห้องทำงานของแต่ละฝ่ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมที่จะให้บริการประชาชน

รัฐพล นราดิสร(2545) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาระบบการบริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไขระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ

ศศิธร แก้วกลาง(2547) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ” พบว่า เมื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายของงาน จะไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ นอกจากนี้ ไม่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่มีการประสานงานเกี่ยวกับฝ่ายอื่นและองค์กรอื่นๆอย่างต่อเนื่อง และวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ไม่มีความทันสมัย

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้” พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมารายข้อในเรื่อง บริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความ

เพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว นอกจากนี้ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ไว้ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ควรจัดซื้อเครื่องกรองน้ำไว้บริการอย่างเพียงพอและจัดทำตู้แสดงความคิดเห็นพร้อมแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่
2. ด้านการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในขั้นตอน วิธีการ หลักฐานที่จะนำมาคิดต้องงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนผู้ไม่มีเวลาในวันธรรมดา
4. ด้านความเสมอภาคและเพียงพอในการให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่น่าสนใจของทางราชการอย่างต่อเนื่อง และตอบคำถาม วินิจฉัยปัญหาเบื้องต้น ได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว เพื่อช่วยแบ่งเบางานของฝ่ายบริหาร
5. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ให้บริการ ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของการบริการแก่ผู้ปฏิบัติงาน เน้นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังผลตอบแทนจากผู้รับบริการ เน้นการทำงานเป็นทีมสามารถทำงานแทนกันได้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว พร้อมทำการทดสอบประเมินผลในระบบเปิด โดยให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลอย่างน้อยปีละครั้ง

นิภาวรรณ หายทุกข์(2550) ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา” พบว่า ปัญหาในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน มีการนำคอมพิวเตอร์มาในการปฏิบัติงานน้อยและคอมพิวเตอร์ล้าสมัย การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร และอาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการชำระภาษีน้อย และมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีแต่ไม่ชัดเจนมีขนาดเล็กมองเห็นไม่ชัดเจน โดยได้เสนอแนวทางการพัฒนา ได้แก่ เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลเข้าร่วมการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญในการจัดเก็บภาษีและเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษี ควรจัดทำประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการชำระภาษีให้ชัดเจนและควรเน้นประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และควรมีการขยายสถานที่ในการเสียภาษีให้มีสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

แสวง อุทรักษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์” เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่า สภาพปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า สิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านผลการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ

มลฤดี เหมือนสุวรรณ(2551) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ต้องการให้เทศบาลจัดห้องสุขาไว้บริการประชาชน จัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการเพราะประชาชนที่มาติดต่อส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารทางราชการ เพื่อเป็นการรองรับและแก้ไขปัญหาในด้านเอกสารและคิป้ายและตัวอักษรแสดงทางเข้า-ออกบริเวณที่ชัดเจน นอกจากนี้ สิ่งที่ต้องปรับปรุงเพื่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อจำกัดในด้านสถานที่สำหรับจัดทำที่พักผ่อนระหว่างรอการบริการและสถานที่จอดรถไว้บริการประชาชนที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการจึงควรจัดหามุมพักผ่อนที่ประหยัดพื้นที่ รวมถึงการจัดหาบริเวณให้จอดรถที่อยู่ใกล้สถานที่ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาถึงปัญหาและแนวทาง พัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ศึกษาจากเอกสาร ระเบียบ กฎหมาย รายงานการวิจัย ประกอบกับการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ ของรัฐและประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยได้ ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

1.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จำนวน 5 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

ชื่อตำแหน่ง	จำนวน(คน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก	1
ผู้อำนวยการกองคลัง	1
หัวหน้าฝ่ายวิชาการและพัฒนารายได้	1
นักวิชาการเงินและบัญชี	1
เจ้าพนักงานธุรการ	1
รวม	5

1.1.2 ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เฉลี่ยเดือนละ 130 คน ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน 2552 - มีนาคม 2553 จำนวน 1,557 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ช่วงระหว่างเดือนเมษายน 2552 - มีนาคม 2553 (เฉลี่ยเดือนละ 130 คน)

เดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ(คน)
เมษายน 2552	111
พฤษภาคม 2552	99
มิถุนายน 2552	135
กรกฎาคม 2552	140
สิงหาคม 2552	124
กันยายน 2552	142
ตุลาคม 2552	141
พฤศจิกายน 2552	107
ธันวาคม 2552	112
มกราคม 2553	147
กุมภาพันธ์ 2553	137
มีนาคม 2553	162
รวม	1,557

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มาจากประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ช่วงเดือนพฤษภาคม 2553 โดยการสุ่มตัวอย่างให้ได้ครบจำนวน 130 ตัวอย่าง

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชากรผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ช่วงเดือนพฤษภาคม 2553

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

2.1.1 แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

ส่วนที่สอง เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

2.1.2 แบบสอบถาม ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่สอง แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

ส่วนที่สาม แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยเป็นคำถามปลายเปิด

ในส่วนของรูปแบบคำถามที่เป็นคำถามปลายปิดใช้ประเภทมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็นคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2.2 การสร้างเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

2.2.2 จัดสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.2.3 สร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามฉบับร่าง จากนั้นเสนอต่ออาจารย์ที่
 ปรึกษาการศึกษาคั่นคว้าอิสระตรวจสอบและให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามและแบบ
 สัมภาษณ์ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2.4 นำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปตรวจสอบความตรง
 ของแบบสอบถาม(Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความ
 ตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของการใช้ภาษา โดยได้แก้ไขปรับปรุงเนื้อหาและการใช้ภาษา
 จากนั้นผู้ศึกษาได้หาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมิน
 ว่าคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงกับ
 จุดประสงค์ได้ 1 คะแนน ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ให้ 0 คะแนน และถ้า
 ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์ได้ -1 คะแนน แล้วนำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนมารวม
 ในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ยสำหรับข้อคำถามแต่ละข้อ
 โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อได้ค่า IOC = 0.96

โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. นางจันทสม ต๊ะคำ วุฒิการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก (นักบริหารงานนโยบายและ
 แผน 8) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา
2. นางสาวปาริชาติ หิรัญรัตน์ วุฒิการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง
 หัวหน้าฝ่ายงบประมาณและพัฒนาเศรษฐกิจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก (นักบริหารงาน
 นโยบายและแผน 7) ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ
3. นายทวีพร เม้าพิมพ์พา วุฒิการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก(นัก
 บริหารงานทั่วไป 6) ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try Out) แบบสอบถามกับประชาชน ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.78

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งใช้สำหรับสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3.2 การเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

3.3 การเก็บข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย รายงานทางวิชาการ ระเบียบ กฎหมายและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามส่วนที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยการวิเคราะห์สรุปเนื้อหาในภาพรวม เพื่อตอบคำถามในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยใช้หลักการวิเคราะห์เชื่อมโยงกันในเชิงเหตุและผลของข้อมูลที่ศึกษา ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก และ ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	คะแนน 1 คะแนน

4.2.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก และระดับความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อใช้การคำนวณช่วงการวัดดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัยของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึงมีปัญหาน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึงมีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึงมีปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึงมีปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึงมีปัญหามากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด และประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จำนวน 130 คน ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง จัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
3. ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ต่อปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการและปัญหาด้านอาคารสถานที่ สามารถวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จำนวน 5 คน ได้ดังนี้

1.1.1 **ปัญหาด้านบุคลากร** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ สามารถสรุปปัญหาด้านบุคลากร ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์นั้น เจ้าหน้าที่จะต้องอธิบายขั้นตอนและการกรอกแบบฟอร์มแก่

ประชาชนผู้ใช้บริการ กรณีที่มีประชาชนมารอรับบริการหลายราย ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างละเอียด

2) การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากในการจดทะเบียนพาณิชย์นั้นผู้มาขอจดทะเบียนจะต้องกรอกแบบฟอร์ม เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์และรายละเอียดต่างๆ บางครั้งประชาชนไม่เข้าใจแบบฟอร์มว่าจะต้องกรอกอย่างไร เมื่อเจ้าหน้าที่ได้อธิบายแล้วแต่บางครั้งทำให้ประชาชนยังสับสน ทั้งนี้เนื่องจากการใช้ภาษาที่เป็นทางการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้

3) เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ เนื่องจากไม่มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้

4) ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากจัดให้มีการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์นอกสถานที่ โดยให้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอแม่สอด ทุกวันพุธในสัปดาห์แรกและสัปดาห์ที่สามของเดือน แต่บางครั้งประสบปัญหาขาดพนักงานขับรถยนต์ทำให้ไม่สามารถเดินทางไปให้บริการประชาชนได้

1.1.2 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ สามารถสรุปปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้

1) เครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้ร่วมกับหน่วยงานภายในอื่นๆ ทำให้การให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า

2) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน เป็นเครื่องรุ่นเก่า ล้าสมัย การประมวลผลช้า และเมื่อมีปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที เนื่องจากไม่มีความรู้เฉพาะทาง และไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการนอกสถานที่

3) ขาดตู้เก็บเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากต่อการค้นหา

1.1.3 ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ สามารถสรุปปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ ดังนี้

1) ประชาชนผู้มาใช้บริการ เตรียมเอกสาร/หลักฐาน เพื่อประกอบการขอจดทะเบียนมาไม่ครบ ทำให้ระยะเวลาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องล่าช้าออกไป

2) ประชาชนผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้กรอกแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้เข้าใจและกรอกแบบฟอร์มใหม่ จึงทำให้เสียเวลา

3) ขาดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสาร ประกอบคำขอจดทะเบียน และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความสับสน

1.1.4 ปัญหาด้านอาคารสถานที่ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ สามารถสรุปปัญหาด้านอาคารสถานที่ ดังนี้

- 1) สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่มีห้องสำหรับจดทะเบียนพาณิชย์โดยเฉพาะ การจัดเก้าอี้สำหรับนั่งรออยู่ในบริเวณซึ่งมีผู้คนเดินผ่านตลอดเวลา อาจทำให้ประชาชนเกิดความรำคาญ และเจ้าหน้าที่ไม่มีสมาธิในการทำงาน
- 2) ไม่มีเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอรับบริการ
- 3) เนื่องจากสถานที่ให้บริการคับแคบ ทำให้จัดเก้าอี้สำหรับนั่งรอได้น้อย ไม่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ
- 4) ไม่มีการจัดทำป้ายหรือแผนผังแสดงจุดให้บริการ เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการต้องเสียเวลาเดินหาสถานที่ให้บริการ

1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้จำนวน และร้อยละ ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	70	53.8
หญิง	60	46.2
รวม	130	100.0

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เป็นเพศชาย 70 คน(ร้อยละ 53.8) และเป็นเพศหญิง 60 คน(ร้อยละ 46.2)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	32	24.6
30 – 39 ปี	56	43.1
40 – 49 ปี	35	26.9
50 – 59 ปี	7	5.4
60 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	130	100.0

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 43.1) รองลงมา คืออายุระหว่าง 40 – 49 ปี(ร้อยละ 26.9) และอายุต่ำกว่า 30 ปี(ร้อยละ 24.6)

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	13	10.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	13.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	20	15.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	3.9
ปริญญาตรี	70	53.8
ปริญญาโท	4	3.1
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	130	100.0

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.8) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า(ร้อยละ 15.4) และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น(ร้อยละ 13.8)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลอาชีพหลักของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	24.6
ธุรกิจส่วนตัว	72	55.4
ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง	18	13.8
เกษตรกร	8	6.2
รวม	130	100.0

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 55.4) รองลงมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ(ร้อยละ24.6) และ ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง (ร้อยละ 13.8)

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	5	3.8
5,001 – 10,000 บาท	30	23.1
10,001 – 20,000 บาท	49	37.7
20,001 – 30,000 บาท	25	19.2
30,001 – 40,000 บาท	11	8.5
40,001 – 50,000 บาท	7	5.4
มากกว่า 50,000 บาท	3	2.3
รวม	130	100.0

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้จากการประกอบอาชีพหลักต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 37.7) รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 23.1) และ ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 19.2)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการและปัญหาด้านอาคารสถานที่ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าว ปรากฏดังตารางที่ 4.6 ถึง ตารางที่ 4.9

1.2.1 ปัญหาด้านบุคลากร จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เกี่ยวกับด้านบุคลากร ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านบุคลากร

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	รวม			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่เพียงพอ	(1)	(14)	(71)	(18)	(26)	(130)	2.58	0.95	น้อย
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตากขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	(16)	(24)	(28)	(30)	(32)	(130)	2.71	1.35	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตากให้บริการด้วยความล่าช้า	(16)	(18)	(18)	(36)	(42)	(130)	2.46	1.39	น้อย
	12.3	13.8	13.8	27.7	32.3	100.0			

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก พุดจา ไม่สุภาพ อ่อนโยน	(17) 13.1	(3) 2.3	(23) 17.7	(25) 19.2	(62) 47.7	(130) 100.0	2.14	1.39	น้อย
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่มี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	(12) 9.2	(28) 21.5	(13) 10.0	(18) 13.8	(59) 45.4	(130) 100.0	2.35	1.46	น้อย
6. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ. ตาก ไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ สามารถให้บริการแทนกันได้	(10) 7.7	(19) 14.6	(40) 30.8	(27) 20.8	(34) 26.2	(130) 100.0	2.57	1.24	น้อย
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ให้บริการโดยไม่เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง	(2) 1.5	(6) 4.6	(28) 21.5	(34) 26.2	(60) 46.2	(130) 100.0	1.89	1.00	น้อยที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ให้ คำอธิบายที่วกวน เข้าใจยาก	(5) 3.8	(12) 9.2	(20) 15.4	(32) 24.6	(61) 46.9	(130) 100.0	1.98	1.16	น้อย
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงาน ทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก มี บุคลิกไม่น่าเชื่อถือ	(24) 18.5	(11) 8.5	(15) 11.5	(17) 13.1	(63) 48.5	(130) 100.0	2.35	1.58	น้อย

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่มี	(11)	(16)	(19)	(29)	(55)	(130)	2.22	1.34	น้อย
ความเสมอภาคในการให้บริการ	8.5	12.3	14.6	22.3	42.3	100.0			
11. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่ให้	(10)	(13)	(22)	(19)	(66)	(130)	2.09	1.33	น้อย
ความสำคัญกับประชาชนรับบริการ	7.7	10.0	16.9	14.6	50.8	100.0			
รวม							2.31	1.03	น้อย

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านบุคลากร ประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัญหาการให้บริการประชาชนที่เกี่ยวกับด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.31) ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตากขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง(ค่าเฉลี่ย 2.71) รองลงมาคือ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่สามารถให้บริการแทนกันได้ (ค่าเฉลี่ย 2.57) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ให้บริการด้วยความล่าช้า(ค่าเฉลี่ย 2.46)

1.2.2 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เกี่ยวกับด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านวัสดุอุปกรณ์

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	รวม			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ	(17)	(13)	(37)	(28)	(35)	(130)	2.61	1.33	ปานกลาง
2. ไม่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรับจดทะเบียนพาณิชย์	(7)	(8)	(39)	(34)	(42)	(130)	2.26	1.14	น้อย
3. การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอไม่เพียงพอ	(0)	(21)	(40)	(40)	(29)	(130)	2.41	1.01	น้อย
4. ไม่มีบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต	(34)	(26)	(25)	(21)	(24)	(130)	3.19	1.46	ปานกลาง
5. ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ	(34)	(30)	(28)	(14)	(24)	(130)	3.28	1.44	ปานกลาง
รวม							2.75	1.07	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านวัสดุอุปกรณ์ ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.75) โดยส่วนใหญ่เกิดจากการที่ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือ ไม่มีบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต(ค่าเฉลี่ย 3.19) และการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 2.61)

1.2.3 ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เกี่ยวกับด้านขั้นตอน/กระบวนการในการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน โดยสถิติที่ใช้

คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการ

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย	รวม				
	ที่สุด		ที่สุด						
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงาน									
ทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่ให้	(17)	(15)	(36)	(30)	(32)	(130)	2.62	1.32	น้อย
คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ	13.1	36.0	27.7	23.1	24.6	100.0			
2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการไม่เพียงพอหรือไม่มี	(9)	(23)	(43)	(26)	(29)	(130)	2.67	1.20	ปานกลาง
ความชัดเจน	6.9	17.7	33.1	20.0	22.3	100.0			
3. การให้บริการนอกสถานที่ไม่เพียงพอ	(2)	(35)	(45)	(27)	(21)	(130)	2.77	1.07	ปานกลาง
	1.5	26.9	34.6	20.8	16.2	100.0			
4. ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	(25)	(31)	(24)	(15)	(35)	(130)	2.97	1.49	ปานกลาง
	19.2	23.8	18.5	11.5	26.9	100.0			
5. ระยะเวลาการให้บริการจริงเกินระยะเวลาตามที่ประกาศไว้	(30)	(13)	(31)	(33)	(23)	(130)	2.95	1.41	ปานกลาง
	23.1	10.0	23.8	25.4	17.7	100.0			
6. ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไม่ชัดเจน	(13)	(8)	(45)	(19)	(45)	(130)	2.42	1.29	น้อย
	10.0	6.2	34.6	14.6	34.6	100.0			
7. แบบฟอร์มกรอกยาก เข้าใจยาก	(7)	(20)	(37)	(21)	(45)	(130)	2.41	1.26	น้อย
	5.4	15.4	28.5	16.2	34.6	100.0			
8. ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก	(2)	(15)	(24)	(46)	(43)	(130)	2.13	1.05	น้อย
	1.5	11.5	28.5	35.4	33.1	100.0			
รวม							2.62	1.07	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านขั้นตอน/กระบวนการ ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่เกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.62) โดยส่วนใหญ่เกิดจากการที่ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 2.97) รองลงมาคือระยะเวลาการให้บริการจริงเกินระยะเวลาตามที่ประกาศไว้(ค่าเฉลี่ย 2.95) นอกจากนี้ยังพบว่า การให้บริการนอกสถานที่ ไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.77) และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่เพียงพอหรือไม่มีความชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 2.67)

1.2.4 ปัญหาด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	รวม			
	ที่สุด	กลาง		ที่สุด					
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ไม่มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการ/ซื้อห้อง	(16)	(28)	(29)	(29)	(28)	(130)	2.81	1.33	ปานกลาง
2. สถานที่ให้บริการทะเบียนพาณิชย์ค้ำแคบ	(39)	(28)	(35)	(11)	(17)	(130)	3.47	1.35	มาก
3. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	(34)	(29)	(29)	(18)	(20)	(130)	3.30	1.40	ปานกลาง
4. ไม่มีหนังสือหรือสิ่งตีพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ	(42)	(28)	(29)	(20)	(11)	(130)	3.54	1.31	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการให้บริการประชาชน	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	รวม			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
5. ไม่มีมุนั่งเล่นสำหรับเด็ก	(24)	(41)	(32)	(20)	(13)	(130)	3.33	1.23	ปานกลาง
	18.5	31.5	24.6	15.4	10.0	100.0			
6. ป้ายอธิบายขั้นตอน/กระบวนการ ขอรับบริการไม่ชัดเจน	(21)	(27)	(39)	(23)	(20)	(130)	3.05	1.29	ปานกลาง
	16.2	20.8	30.0	17.7	15.4	100.0			
7. ห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการไม่ เพียงพอ	(26)	(24)	(44)	(19)	(17)	(130)	3.18	1.28	ปานกลาง
	20.0	18.5	33.8	14.6	13.1	100.0			
8. ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	(53)	(25)	(27)	(11)	(14)	(130)	3.71	1.36	มาก
	40.8	19.2	20.8	8.5	10.8	100.0			
9. สถานที่ให้บริการไม่สะอาด	(12)	(12)	(41)	(27)	(38)	(130)	2.48	1.26	น้อย
	9.2	9.2	31.5	20.8	29.2	100.0			
10. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างไม่ เพียงพอ	(7)	(12)	(50)	(19)	(42)	(130)	2.41	1.19	น้อย
	5.4	9.2	38.5	14.6	32.3	100.0			
11. เก้าอี้รองรับบริการมีไม่เพียงพอ	(20)	(39)	(27)	(22)	(22)	(130)	3.10	1.33	ปานกลาง
	15.4	30.0	20.8	16.9	16.9	100.0			
12. จุดบริการน้ำดื่มมีไม่เพียงพอ	(28)	(14)	(36)	(14)	(38)	(130)	2.85	1.50	ปานกลาง
	21.5	10.8	27.7	10.8	29.2	100.0			
13. สถานที่ให้บริการไม่มีความ สะดวก เช่น การเดินทาง	(13)	(15)	(44)	(29)	(29)	(130)	2.65	1.23	ปานกลาง
	10.0	11.5	33.8	22.3	22.3	100.0			
รวม							3.07	1.04	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านอาคารสถานที่ ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่เกี่ยวกับ

ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากไม่มีห้องน้ำบริการสำหรับผู้พิการ(ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือไม่มีหนังสือหรือสิ่งตีพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ(ค่าเฉลี่ย 3.54) นอกจากนี้ยังพบว่าสถานที่ให้บริการทะเบียนพาณิชย์คับแคบ(ค่าเฉลี่ย 3.47) ไม่มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก (ค่าเฉลี่ย 3.33)และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.30)

1.2.5 สรุปปัญหาการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก และผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอน/กระบวนการและด้านอาคารสถานที่ สามารถสรุปความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากแต่ละด้าน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากทั้ง 4 ด้าน

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
ปัญหาด้านบุคลากร	2.31	1.03	น้อย
ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์	2.75	1.07	ปานกลาง
ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ	2.62	1.07	ปานกลาง
ปัญหาด้านอาคารสถานที่	3.07	1.04	ปานกลาง
รวม	2.69	0.93	ปานกลาง

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าจากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก พบว่าปัญหาการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ที่อยู่ในระดับสูงสุดคือปัญหาด้านอาคารสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.07) รองลงมาคือปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์(ค่าเฉลี่ย 2.75) และปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ(ค่าเฉลี่ย 2.62) และปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 2.31) โดยผลการวิเคราะห์รายละเอียดปัญหาแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.6 ถึงตารางที่ 4.9

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนา ด้านบุคลากร การพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ การพัฒนาด้านขั้นตอน/กระบวนการและการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ สามารถวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จำนวน 5 คน ได้ดังนี้

2.1.1 **แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ดังนี้

- 1) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่ออกมาใหม่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ/กฎหมายกำหนดไว้
- 2) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 3) ควรจัดให้มีฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทัศนคติด้านการบริการประชาชนด้วยความจริงใจ
- 4) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีใจรักบริการ และมีความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนได้ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การ
- 5) ควรจัดพนักงานขับรถยนต์เพื่อการให้บริการนอกสถานที่โดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2.1.2 **แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้

- 1) ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็ก ไว้เฉพาะสำหรับให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการที่ไม่ได้เตรียมสำเนาเอกสารมา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและการให้บริการที่รวดเร็ว

2) ควรจัดให้มีตู้เก็บเอกสาร เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย เก็บเอกสาร ไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย

3) ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับภายในสำนักงาน เพื่อการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ใช้บริการและการสืบค้นที่รวดเร็ว

2.1.3 แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอน/กระบวนการ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอน/กระบวนการ ดังนี้

1) ควรมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนปัญหาในการให้บริการและความต้องการของประชาชน

2) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ เอกสารที่จำเป็นสำหรับการจดทะเบียนพาณิชย์ ตลอดจนสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ วิทยุ แผ่นพับ วารสาร ออบจ.

2.1.4 แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ดังนี้

1) ควรจัดให้มีสิ่งพิมพ์ เอกสาร หนังสือหรือวารสารของ ออบจ.ตาก ให้ประชาชนได้อ่านขณะนั่งรอ นอกจากนี้เป็นการให้บริการประชาชนแล้วยังเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานอีกด้วย

2) ควรจัดสถานที่ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ที่มีความเป็นสัดส่วน จุดนั่งรอไม่ควรมีผู้คนพลุกพล่าน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาด้านบุคลากร การพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ การพัฒนาด้านขั้นตอน/กระบวนการและการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าวปรากฏดังตารางที่ 4.11 ถึง ตารางที่ 4.14

2.2.1 แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้ศึกษาได้ วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน จังหวัดตากด้านบุคลากร รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านบุคลากร

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	รวม			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	(39)	(42)	(36)	(11)	(2)	(130)	3.81	1.01	มาก
2. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ	(25)	(53)	(36)	(14)	(2)	(130)	3.65	0.96	มาก
3. มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	(32)	(43)	(45)	(5)	(5)	(130)	3.71	1.01	มาก
4. มีการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน	(38)	(43)	(35)	(10)	(4)	(130)	3.78	1.05	มาก
รวม							3.74	0.91	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านบุคลากร ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วน

ใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง(ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือให้มีการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยประชาชน ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน(ค่าเฉลี่ย 3.78) นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ(ค่าเฉลี่ย 3.65)

2.2.2 แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านวัสดุอุปกรณ์ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านวัสดุอุปกรณ์

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ให้บริการถ่ายเอกสารโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	(52) 40.0	(19) 14.6	(33) 25.4	(15) 11.5	(11) 8.5	(130) 100.0	3.66	1.33	มาก
2. การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ	(41) 31.5	(39) 30.0	(35) 26.9	(8) 6.2	(7) 5.4	(130) 100.0	3.76	1.13	มาก
3. จัดระบบบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต	(51) 39.2	(20) 15.4	(33) 25.4	(22) 16.9	(4) 3.1	(130) 100.0	3.71	1.24	มาก
4. จัดเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการให้เพียงพอ	(46) 35.4	(22) 16.9	(35) 26.9	(18) 13.8	(9) 6.9	(130) 100.0	3.60	1.29	มาก
รวม							3.68	1.14	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านวัสดุอุปกรณ์ ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรมีการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือการจัดระบบบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต(ค่าเฉลี่ย 3.71) นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรให้บริการถ่ายเอกสารโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66) และควรจัดเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการให้เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.60)

2.2.3 แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอน/กระบวนการ จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านขั้นตอน/กระบวนการ รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการ

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	รวม			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ปิดป้ายประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการบริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจน	(32)	(43)	(37)	(15)	(3)	(130)	3.66	1.05	มาก
2. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น สถานีวิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น	(42)	(41)	(31)	(11)	(5)	(130)	3.80	1.10	มาก
	32.3	31.5	23.8	8.5	3.8	100.0			

ตารางที่ 4.13(ต่อ)

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
3. จัดให้มีการบริการนอกสถานที่	(23)	(61)	(30)	(8)	(8)	(130)	3.64	1.04	มาก
	17.7	46.9	23.1	6.2	6.2	100.0			
4. จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย	(44)	(45)	(30)	(9)	(2)	(130)	3.92	0.99	มาก
	33.8	34.6	23.1	6.9	1.5	100.0			
รวม							3.76	0.91	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านขั้นตอน/กระบวนการ ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือการดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรปิดป้ายประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการบริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.64)

2.2.4 แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านอาคารสถานที่ รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	รวม			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
1. จัดทำป้ายบอกทางเพื่อแสดงจุดบริการ	(30)	(48)	(45)	(5)	(2)	(130)	3.76	0.90	มาก
	23.1	36.9	34.6	3.8	1.5	100.0			
2. จัดหาสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและมีความเป็นสัดส่วน	(41)	(35)	(43)	(9)	(2)	(130)	3.80	1.01	มาก
	31.5	26.9	33.1	6.9	1.5	100.0			
3. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	(40)	(36)	(33)	(16)	(5)	(130)	3.69	1.15	มาก
	30.8	27.7	25.4	12.3	3.8	100.0			
4. จัดหนังสือหรือสิ่งตีพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ	(48)	(30)	(34)	(17)	(1)	(130)	3.82	1.10	มาก
	36.9	23.1	26.2	13.1	0.8	100.0			
5. จัดให้มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก	(28)	(24)	(31)	(30)	(17)	(130)	3.12	1.34	ปานกลาง
	21.5	18.5	23.8	23.1	13.1	100.0			
6. จัดห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ	(30)	(34)	(38)	(11)	(17)	(130)	3.38	1.29	ปานกลาง
	23.1	26.2	29.2	8.5	13.1	100.0			
7. จัดให้มีห้องน้ำสำหรับบริการผู้พิการ	(29)	(25)	(31)	(30)	(15)	(130)	3.18	1.33	ปานกลาง
	22.3	19.2	23.8	23.1	11.5	100.0			
8. จัดสถานที่นั่งรอให้เพียงพอและมีความสะดวกสบาย	(37)	(40)	(35)	(11)	(7)	(130)	3.68	1.13	มาก
	28.5	30.8	26.9	8.5	5.4	100.0			
รวม							3.55	0.97	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านอาคารสถานที่ ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน

จังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรจัดหนังสือหรือสิ่งตีพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ(ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือควรจัดหาสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดและมีความเป็นสัดส่วน(ค่าเฉลี่ย 3.80) นอกจากนี้ยังเห็นว่าจัดทำป้ายบอกทางเพื่อแสดงจุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.69)

2.2.5 สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน จากการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก และผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอน/กระบวนการและด้านอาคารสถานที่ สามารถสรุปความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก แต่ละด้าน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ทั้ง 4 ด้าน

แนวทางการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การพัฒนาด้านบุคลากร	3.74	0.91	มาก
การพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์	3.68	1.14	มาก
การพัฒนาด้านขั้นตอน/กระบวนการ	3.76	0.91	มาก
การพัฒนาด้านอาคารสถานที่	3.55	0.97	มาก
รวม	3.68	0.87	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าจากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากพัฒนาด้านขั้นตอน/กระบวนการสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือด้านบุคลากร(ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านวัสดุอุปกรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.68) และด้าน

อาคารสถานที่(ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ โดยผลการวิเคราะห์รายละเอียดแนวทางการพัฒนาแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.11 ถึงตารางที่ 4.14

3. ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จำนวน 130 ชุด และแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ จำนวน 5 ชุด ได้รับกลับคืนมาครบตามจำนวน

ในแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก มีคำถามปลายเปิด 8 ข้อ มีผู้ตอบคำถามจำนวน 2 คน จาก 130 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก มีดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรว่าบุคลากรที่ให้บริการไม่ได้แจ้งให้ประชาชนผู้ให้บริการทราบว่าควรกรอกแบบฟอร์มอย่างไร และไม่มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรว่าบุคลากรที่ให้บริการควรพูดจาไพเราะ อ่อนหวานและยิ้มแย้มแจ่มใส ควรมีการแสดงแผนผังขั้นตอนการจดทะเบียนพาณิชย์และแสดงสิทธิของผู้ที่จดทะเบียนพาณิชย์ว่า เมื่อจดทะเบียนพาณิชย์แล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์อะไรได้บ้าง สำหรับด้านอาคารสถานที่ มีข้อเสนอแนะว่าควรจัดโต๊ะในการให้บริการและเก้าอี้สำหรับนั่งรอให้มากขึ้น เนื่องจากมีประชาชนหลายรายที่มาติดต่อแล้วไม่มีสถานที่นั่งรอ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจระดับความคิดเห็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงปัญหาและเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยอาศัยปัจจัยทางการบริหาร ที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร ด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ และด้านอาคารสถานที่ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- 1.1.1 ศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
- 1.1.2 ศึกษาแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน

จังหวัดตาก

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาอิสระครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 5 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด
- 2) ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เฉลี่ยเดือนละ 130 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาจากประชาชน ผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ช่วงเดือนพฤษภาคม 2553 ให้ได้ครบจำนวน 130 ตัวอย่าง

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาคำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วออกแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการ ประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้คำถาม ปลายเปิด

2) แบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เป็นแบบสอบถามที่มีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการ ประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ซึ่งเท่ากับจำนวนประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553 ถึงวันที่ 22 เมษายน 2553 จึงสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ครบตามจำนวน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด

2) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม ให้กับประชาชนผู้รับบริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม 2553 จนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 โดยการสุ่มแบบบังเอิญ จนได้จำนวนแบบสอบถามครบ 130 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกออกไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผล ผู้ศึกษาคำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการคำนวณค่าทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) หลังจากนั้นจึงแปรผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ สุดท้ายเป็นการเขียนบรรยายพร้อมตารางประกอบตามความเหมาะสม

1.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากและประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษา จึงได้นำเสนอผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ข้อ คือ

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน

ผู้รับบริการ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 55.4 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนจากอาชีพหลัก ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.7

1.3.2 สรุปปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาในการให้บริการประชาชนสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากมีดังนี้

- 1) ปัญหาด้านบุคลากร จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านบุคลากรที่สำคัญ ได้แก่
 - (1) เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่สามารถให้บริการแทนกันได้
 - (2) เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการสื่อสารกับประชาชนผู้มารับบริการ ให้เข้าใจเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนและกรอกแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง
 - (3) เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ เนื่องจากไม่ได้รับการส่งเสริมให้ฝึกอบรม
 - (4) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้เอง ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน
 - (5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ให้บริการด้วยความล่าช้า
 - (6) ขาดพนักงานขับรถยนต์ประจำเพื่อให้บริการนอกสถานที่ ต้องขอสนับสนุนพนักงานขับรถยนต์จากสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด หากพนักงานขับรถยนต์ติดภารกิจอื่นทำให้ไม่สามารถออกให้บริการประชาชนได้

2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ได้แก่

(1) ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับงานบริการ โดยเฉพาะ ปัจจุบันงานให้บริการยังต้องใช้เครื่องถ่ายเอกสารกลางร่วมกับหน่วยราชการภายในอื่นๆ เมื่อมีการใช้เครื่องถ่ายเอกสารอยู่ ทำให้ไม่สามารถให้บริการถ่ายเอกสารให้ประชาชนได้โดยทันที จะต้องรอนกว่าเครื่องว่าง ดังนั้นงานบริการจึงล่าช้าออกไป

(2) เครื่องคอมพิวเตอร์ล้าสมัย ประมวลผลช้า ไม่รองรับ โปรแกรมสำเร็จรูปและระบบปฏิบัติการใหม่ๆ การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทะเบียนพาณิชย์อยู่ในรูปแบบแฟ้มข้อมูลธรรมดา สืบค้นได้ยาก

(3) ขาดตู้เก็บเอกสาร และสถานที่สำหรับเก็บตู้เอกสาร ทำให้การจัดเรียงเอกสารไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สะดวกต่อการค้นหาและเสี่ยงต่อการสูญหาย

(4) ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการ การเตรียมเอกสารที่จำเป็น ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ประชาชนเข้าใจ จึงเป็นการเพิ่มเวลาในการให้บริการประชาชน

(5) ไม่มีบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลงานทะเบียนพาณิชย์ จึงทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลของผู้ประกอบการ เมื่อผู้ประกอบการต้องการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งต้องใช้ข้อมูลเดิมแต่ผู้ประกอบการอาจทำใบทะเบียนพาณิชย์หาย จึงเป็นการยากในการค้นหาข้อมูลเดิมจากเอกสารจำนวนมาก

3) ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านขั้นตอน/กระบวนการที่สำคัญ ได้แก่

(1) ระยะเวลาการให้บริการจริงเกินระยะเวลาตามที่ประกาศไว้ เนื่องจากประชาชนเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน หรือกรอกแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ทั้งนี้เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบคำขอจดทะเบียน และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

(2) ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้ประชาชนเป็นผู้ประเมิน

(3) การให้บริการนอกสถานที่ไม่เพียงพอ แม้องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากจะจัดให้มีการบริการจดทะเบียนพาณิชย์นอกสถานที่ ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่สอด ทุก

วันพุธสัปดาห์แรกและสัปดาห์ที่สามของเดือน แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในการรับบริการของประชาชน

4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญ ได้แก่

(1) สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่มีห้องสำหรับจดทะเบียนพาณิชย์ โดยเฉพาะ ประกอบกับสถานที่นั่งคอยอยู่บริเวณทางเดิน มีผู้คนเดินผ่านไปมาตลอดเวลา ประชาชนที่มารับบริการอาจเกิดความรู้สึกอึดอัดหรือรำคาญ จากปัญหาสถานที่คับแคบนั้นเป็นต้นเหตุของปัญหาอื่นที่ตามมา คือ ไม่มีเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอรับบริการ ไม่มีห้องน้ำบริการสำหรับผู้พิการและเก้าอี้นั่งคอยไม่เพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ

(2) ไม่มีการจัดทำป้ายหรือแผนผังแสดงจุดให้บริการ บ่อยครั้งที่ประชาชนเดินทางมาสถานที่ให้บริการไม่เจอและต้องสอบถามกับเจ้าหน้าที่อื่น ทำให้ประชาชนเสียเวลาและหงุดหงิด

1.3.3 สรุปแนวทางการพัฒนาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก มีดังนี้

1) แนวทางพัฒนาด้านบุคลากร จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านบุคลากรที่สำคัญ ได้แก่

(1) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่อบรมเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเสริมสร้างทัศนคติด้านการบริการประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

(2) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

(3) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน โดยการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้มีใจรักบริการ

(4) ควรจัดพนักงานขับรถยนต์เพื่อการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อให้สามารถออกไปบริการประชาชนนอกสถานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ

2) แนวทางพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ได้แก่

(1) ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็ก ไว้เฉพาะสำหรับให้บริการประชาชนและให้บริการถ่ายเอกสารสำหรับประชาชนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(2) ควรมีการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ เช่น

ปากกา ดินสอ ขางลบ นอกจากนี้อาจมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นด้วย เช่น ลูกอม กระดาษชำระ เป็นต้น

(3) ควรจัดให้มีผู้เก็บเอกสาร เพื่อจัดเก็บเอกสารให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้โดยสะดวก

(4) ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับการให้บริการนอกสถานที่ และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับภายในสำนักงาน

(5) ควรจัดระบบบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลการจดทะเบียนพาณิชย์ของตนเอง และเพื่อประโยชน์ต่อการจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก

3) แนวทางพัฒนาด้านขั้นตอน/กระบวนการ จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านขั้นตอน/กระบวนการที่สำคัญ ได้แก่

(1) ควรมีการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้รับทราบข้อบกพร่องของตนเอง และความต้องการของประชาชน และพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

(2) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ เอกสารที่จำเป็นสำหรับการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ เว็บไซต์ วารสารของหน่วยงาน เป็นต้น นอกจากนี้ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย

(3) ควรปิดป้ายประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการบริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจน

4) แนวทางพัฒนาด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญ ได้แก่

(1) ควรจัดให้มีสิ่งพิมพ์ เอกสาร หนังสือหรือวารสารให้ประชาชนได้อ่านขณะนั่งรอ โดยอาจเป็นสิ่งพิมพ์หรือวารสารของ อบจ.ตาก เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานอีกทางหนึ่งด้วย

(2) ควรจัดสถานที่ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ที่มีความเป็นสัดส่วน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้โดยสะดวก

(3) ควรจัดทำป้ายบอกทางเพื่อแสดงจุดบริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางมายังจุดให้บริการได้โดยง่าย

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการศึกษา โดยจำแนกเป็นประเด็นดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการสื่อสารกับประชาชนผู้มารับบริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายให้ประชาชนผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับการวิจัยของศศิธร แก้วกลาง (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายของงานนั้นๆ จะไม่สามารถให้บริการประชาชนได้

จากปัญหาด้านบุคลากรที่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ และขาดความสามารถในการสื่อสารกับประชาชน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรม เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเข้าใจข้อระเบียบต่างๆที่ออกมาใหม่ และควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ/กฎหมายกำหนดไว้ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของพิรลธิษฐ์ คำนวณศิลป์ ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีควรยึดหลัก “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิภาวรรณ หายทุกข์(2550) ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา” พบว่า เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บ

ภาษีของเทศบาลเข้าร่วมการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญในการจัดเก็บภาษีและเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษี

2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก พบว่า ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญคือไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับให้บริการประชาชน นอกจากนี้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันล้าสมัย ประมวลผลช้า และขาดผู้เก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นหมวดหมู่ ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ ไม่มีบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร แก้วกลาง(2547) ที่ศึกษาเรื่องปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัญหาด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน คือวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ไม่มีความทันสมัย

จากปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ซึ่งไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้คอยบริการและไม่มีผู้เก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชนโดยเฉพาะ และควรเตรียมเอกสารหรือแผ่นพับให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งกล่าวว่า การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย หน่วยงานควรมีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุวัฒน์ บุญเรือง(2545) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้” ให้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในด้านการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในขั้นตอน วิธีการ หลักฐานที่จะนำมาติดต่องานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และผลการวิจัยของมลฤดี เหมือนสุวรรณ(2551) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ต้องการให้เทศบาลจัดเตรียมเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการเพราะประชาชนที่มาติดต่อส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารทางราชการ เพื่อเป็นการรองรับและแก้ไขปัญหาในด้านเอกสาร

2.3 ด้านขั้นตอน/กระบวนการ

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก พบว่า ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการที่สำคัญคือการใช้ระยะเวลาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มากกว่าที่ประกาศไว้ เนื่องจากประชาชนผู้มาใช้บริการ เตรียม

เอกสาร/หลักฐาน เพื่อประกอบการขอจดทะเบียนมาไม่ครบ หรือประชาชนผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้กรอกแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง ต้องกรอกแบบฟอร์มใหม่ และการขาดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบคำขอจดทะเบียน และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม(2544) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่สำคัญคือขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

จากปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ ที่เกิดจากการใช้ระยะเวลาในการให้บริการเกินกว่าที่กำหนดไว้ หรือล่าช้าเกินความจำเป็น ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากการที่ประชาชนเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน ไม่เข้าใจขั้นตอนหรือการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการไม่เพียงพอหรือไม่มีความชัดเจน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน/กระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการ ตลอดจนเอกสาร หลักฐานที่จำเป็นในการประกอบคำร้องขอรับบริการต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร ที่เห็นว่า การให้บริการต้องคำนึงถึงความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของรัฐพล นราศิสร(2545) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ และผลการวิจัยของเดือน แสงหาทรัพย์(2544) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นจะต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ตลอดจนคาดหวังในการได้รับข้อมูลและข่าวสารการบริหารราชการอย่างชัดเจนสมบูรณ์

2.4 ด้านอาคารสถานที่

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก พบว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญคือสถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่มี

เอกสารหรือสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอรับบริการ เก้าอี้มีไม่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ

จากปัญหาด้านอาคารสถานที่ ที่มีความคับแคบ ไม่มีความสะดวก ไม่มีความเป็นสัดส่วน การจัดเก้าอี้สำหรับประชาชนผู้มารับบริการมีไม่เพียงพอ และไม่มีการจัดเตรียมเอกสารวารสารหรือสิ่งพิมพ์ให้ประชาชนได้อ่านขณะนั่งรอ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรจัดให้มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ ให้ประชาชนได้อ่านขณะนั่งรอ รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสมกว่านี้ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(กพร.) ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่เหมาะสม เพื่อให้บริการที่ดีกับประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของแสวง อุทรักษ์(2550) ศึกษาเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ และผลการวิจัยของนิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา” พบว่า การพัฒนาด้านอาคารสถานที่เทศบาลควรมีการขยายสถานที่ในการเสียภาษีให้มีสถานที่กว้างขวาง เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านบุคลากร ควรพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือ ควรฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากหากเกิดปัญหาติดขัดในการให้บริการบุคลากรสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้เองอย่างทันทีทันใด

3.1.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารควรส่งเสริมงานด้านบริการโดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

3.1.3 ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ผู้บริหารควรให้ส่งเสริมให้มีการจัดการให้บริการนอกสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากจังหวัดตากมีพื้นที่กว้าง การเดินทางจากอำเภอต่างๆ ที่อยู่บนภูเขามีความลำบาก ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างทั่วถึง

3.1.4 ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ ควรปรับปรุงสถานที่บริการให้มีความสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เช่น หนังสือพิมพ์ กาแฟ เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการไปสร้างเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาและศึกษาเปรียบเทียบระดับของปัญหาก่อนและหลังใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดใกล้เคียง หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด เพื่อให้ทราบว่าในการให้บริการประชาชนมีปัญหาลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์ (2546) “ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การตั้งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546” ประกาศ
ณ วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2546
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544) “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะ
กรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- เดือน แสงหาทรัพย์ (2544) “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของ
เทศบาลนครเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาล
ตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา” การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พรณี สินธุประภา (2548) “การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา
สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์
ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พระราชกฤษฎีการะเบียบข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2542” (2542, 17 พฤศจิกายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอน 114 ก หน้า 48 - 66
- “พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540” (2540, 31 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา
เล่ม 114 ตอน 62 ก หน้า 1 - 23
- มลฤดี เหมือนสุวรรณ (2551) “ปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนของเทศบาลเมือง
ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี” การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- รัฐพล นราดิศร (2545) “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง :
กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ศศิธร แก้วกลาง (2547) “ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่าย
ทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ” การศึกษา
ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและ
โซเทกซ์
- สนิท จรอนันต์ (2543) *ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น* กรุงเทพมหานคร
สถาบันนโยบายศึกษา
- สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2544) *สารานุกรมรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) หมวด
ทั่วไป เรื่อง 4 การปกครองส่วนท้องถิ่น* กรุงเทพมหานคร องค์การค้ำของคุรุสภา
- สมิต สัจฉกร (2545) *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 3* กรุงเทพมหานคร
สายธาร
- สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่
: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้” ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา
- แสวง อุทรรักษ์ (2550) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง
จังหวัดกาฬสินธุ์” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) *แนวทางดำเนินการ เรื่องการลดขั้นตอนและ
ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 – 2550* กรุงเทพมหานคร โรง
พิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ *อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด* ค้นคืนวันที่ 31
มีนาคม 2553 จาก <http://www.chiangmaipao.go.th>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก (2551) *แผนอัตราค่าจ้าง 3 ปี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2554*
_____. (2553) *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2554 - 2556)* องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
_____. (ป.ป.ท) *คู่มือการจดทะเบียนพาณิชย์* องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก(แผนพับ)
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา *คำแนะนำทะเบียนพาณิชย์* ค้นคืนวันที่ 1 เมษายน 2553
จาก <http://www.abjsongkhla.go.th/th/v2/borikam.php?pid=5>

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
(สำหรับประชาชนผู้รับบริการ)

การศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะการให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดตาก จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามข้อเท็จจริง คำตอบของท่านจะ
เก็บไว้เป็นความลับ เพื่อในการวิจัยเท่านั้นและจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบทั้งสิ้น

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- | | |
|--------------|---|
| ส่วนที่หนึ่ง | ข้อมูลทั่วไป |
| ส่วนที่สอง | ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการ
ประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วน
จังหวัดตาก |
| ส่วนที่สาม | ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางพัฒนาการ
ให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดตาก |

ขอขอบคุณทุกท่านอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวสายสมร ยานะปลูก
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก (สำหรับประชาชนผู้รับบริการ)

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นตรงกับข้อเท็จจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 30 – 39 ปี
<input type="checkbox"/> 40 – 49 ปี	<input type="checkbox"/> 50 – 59 ปี
<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป	
3. ท่านสำเร็จการศึกษาระดับ

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ
4. อาชีพหลัก

<input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง	<input type="checkbox"/> เกษตรกร
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ	
5. รายได้ของท่านต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5,001 – 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท	<input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท	

**ส่วนที่สอง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนของ
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ท่านเห็นตรงกับข้อเท็จจริง หรือเติมคำลงในช่องว่าง
ตามความเหมาะสม

ด้านบุคลากร

ปัญหาการให้บริการประชาชนของ อบจ.ตาก		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่เพียงพอ					
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตากขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ให้บริการด้วยความล่าช้า					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก พูดยาไม่สุภาพ อ่อนโยน					
5	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6	เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่สามารถให้บริการแทนกันได้					
7	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ให้บริการโดยไม่เรียงตามลำดับก่อน-หลัง					

ปัญหาการให้บริการประชาชนของ อบจ.ตาก		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตากให้คำอธิบายที่วกวนเข้าใจยาก					
9	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก มีบุคลิกไม่น่าเชื่อถือ					
10	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
11	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ					

ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านวัสดุอุปกรณ์

ปัญหาการให้บริการประชาชนของ อบจ.ตาก		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ					
2	ไม่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรับจดทะเบียนพาณิชย์					
3	การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไม่เพียงพอ					
4	ไม่มีบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต					
5	ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ					

ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านวัสดุอุปกรณ์

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านขั้นตอน/กระบวนการ

ปัญหาการให้บริการประชาชนของ อบจ.ตาก		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ อบจ.ตาก ไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ					
2	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการไม่เพียงพอหรือไม่มีความชัดเจน					
3	การให้บริการนอกสถานที่ ไม่เพียงพอ					
4	ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
5	ระยะเวลาการให้บริการจริงเกินระยะเวลาตามที่ประกาศไว้					
6	ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไม่ชัดเจน					
7	แบบฟอร์มกรอกยาก เข้าใจยาก					
8	ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก					

ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการ

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านอาคารสถานที่

ปัญหาการให้บริการประชาชนของ อบจ.ตาก		ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ไม่มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการ/ชื่อห้อง					
2	สถานที่ให้บริการทะเบียนพาณิชย์คับแคบ					
3	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
4	ไม่มีหนังสือหรือสิ่งตีพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ					
5	ไม่มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก					
6	ป้ายอธิบายขั้นตอน/กระบวนการขอรับบริการไม่ชัดเจน					
7	ห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการไม่เพียงพอ					
8	ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ					
9	สถานที่ให้บริการไม่สะอาด					
10	สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างไม่เพียงพอ					
11	เก้าอี้นั่งรอบริการมีไม่เพียงพอ					
12	จุดบริการน้ำดื่มมีไม่เพียงพอ					
13	สถานที่ให้บริการไม่มีความสะดวก เช่น การเดินทาง					

ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่สาม ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นตรงกับข้อเท็จจริง หรือเติมค่าลงในช่องว่าง
ตามความเหมาะสม

ด้านบุคลากร

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
2 จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ					
3 มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
4 มีการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน					

ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านวัสดุอุปกรณ์

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ให้บริการถ่ายเอกสาร โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย				
2	การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ				
3	จัดระบบบริการค้นหาข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ต				
4	จัดเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการให้เพียงพอ				

ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านวัสดุอุปกรณ์

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านขั้นตอน/กระบวนการ

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	เปิดป้ายประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการบริเวณที่มองเห็นได้ชัดเจน				
2	ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น สถานีวิทยุ เว็บไซต์ เป็นต้น				
3	จัดให้มีการบริการนอกสถานที่				
4	จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย				

ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการ

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านอาคารสถานที่

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	จัดทำป้ายบอกทางเพื่อแสดงจุดบริการ				
2	จัดหาสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและมีความเป็นสัดส่วน				
3	จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ				
4	จัดหนังสือหรือสิ่งตีพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ				
5	จัดให้มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก				
6	จัดห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ				
7	จัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ				
8	จัดสถานที่นั่งรอให้เพียงพอและมีความสะดวกสบาย				

ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

การศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะการให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามข้อเท็จจริง คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ เพื่อในการวิจัยเท่านั้นและจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบทั้งสิ้น

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในการปฏิบัติงานสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัด แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- | | |
|--------------|--|
| ส่วนที่หนึ่ง | ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก |
| ส่วนที่สอง | ความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก |

ขอขอบคุณทุกท่านอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสัมภาษณ์

นางสาวสายสมร ยานะปลูก

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**ส่วนที่สอง ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน
พาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก**

จากปัญหาที่ได้ระบุไว้ในส่วนที่หนึ่ง ท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรมี
แนวทางพัฒนาการบริการประชาชน ในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร

1. ด้านบุคลากร (จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับ
ปริมาณงาน ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวก
ตลอดจนการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่) ควรพัฒนาดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน (การใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน
การให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น) ควรพัฒนาดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสายสมร ยามะปลูก
วัน เดือน ปี เกิด	13 ตุลาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2544
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก
ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชน 5