

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ
  - 1.3 ความพึงพอใจในการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
  - 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
  - 2.3 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ
3. ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจ
  - 3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)
  - 3.2 ทฤษฎีการจูงใจของ เฟรดเดอริก เฮอร์เบอ์ก (Frederick Herzberg)
  - 3.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (McClelland)
  - 3.4 ทฤษฎี 3 ไอ
4. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
5. งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7-8) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจเป็นความต้องการ (Need) ที่ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออก จะมีความสุข สังกศได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

พิน กงพล (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำได้ด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

ก๊อต (Good. 1973 : 230 ; อังใน เศษฐชัย จัตุชัย. 2547 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

โวลแมน (Wolman. 1973 : 27 ; อังใน นนท ภัคคิพันธ์. 2547 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

มอร์ส (Morse.1955 : 27) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

สตาอาส และเซเลส (Strauss and Sayless. 1960 ; อ้างใน เศรษฐชัย จิตชัย. 2547 :

13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วรูม (Vroom. 1964 : 99) ได้กล่าวถึง ทักษะ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่ โดยทักษะที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

## 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันไปดังนี้

จอห์น ดี. มิลเลทท์ (John D. Millet.1954 ; อ้างใน วัลภา ขายหา. 2532 : 12) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ฟิทซเจอร์ลด์และดูแรน (Fitzgerald and Duran, 1980 : 586 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริธรงค์ศรี, 2535 : 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการ สาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลทำไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออก ได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ การบริการ

รีเอค และ กันด์ลาซ (Reid and Gundlach, 1983 : 41 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริธรงค์ศรี, 2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรม การให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กันด์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson, 1983 : 41) เสนอแนวคิดที่ว่า ความ พึงพอใจของประชาชน หลังจากการพบกับพฤติกรรม การให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจ ที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการ ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบ ของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับ บริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่

ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

ปิยะ อุทัย (2534 : 7-8 ; อ้างใน ชาญชัย ราชโคตร. 2544 : 12) ได้สรุปความหมาย ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะหลังได้รับบริการ จากนักวิชาการไทย คือ มณีวรรณ ต้นไทย และวัลลภาชยาหาคว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

และหมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับ ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ คือ

1. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม
2. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
3. ได้รับการบริการอย่างครบถ้วนเพียงพอ
4. ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า
5. ได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม
6. ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง



### 1.3 ความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันไปตามพื้นฐานและประสบการณ์ ดังนี้

โชติช่วง ภิญโญ (2538 : 9-10) ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfaction in service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จาก การให้บริการแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity service) คือ การให้บริการที่ ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะ จำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้าน สถานที่บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการ ตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนา งานด้านบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการใน ด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ สาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

กุลธร นนาพงศธร (2530 : 16-17) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้น จะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวย ประโยชน์ และบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้ นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องเป็นไปใน ลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากใจแก่ ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

สมชัย เติศพิฐวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้า บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้สุขภาพกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้ แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายของความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่ อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้ แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่าการบริการ คือ งานอะไรก็ตาม ที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบายงานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้ำพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้ำทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543 : 6-7 ; อ้างใน เศรษฐชัย จตุชัย. 2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่าการบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังรับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำได้ทำขึ้น โดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อให้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันที ทันใดที่มีบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ คำนับบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ถิทองดี (2544 : 14 ; อ้างใน เศรษฐชัย จตุชัย. 2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยนถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจ ให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ



## 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพถวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมุก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระบายหัวใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น
5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัย ได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แปรผันได้ตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่คาดหวังไว้

## 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้านำไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

## 2.3 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพอใจของประชาชนที่มีการบริการของหน่วยภาครัฐ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หรือการวัดโดยวัตถุประสงค์ และด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (Clientsatisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัย แต่ละด้านก็มีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไปเกี่ยวกับเรื่องนี้ จะขอหยิบยกความคิดเห็นการศึกษามาเป็นกรณี ได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ

มิติ ( Dimension )	อัตวิสัย ( Subjective )	วัตถุวิสัย ( Objective )
1. มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ	1. พิจารณาที่ประชาชน	1. พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
2. เป้าหมายของการบริการ	2. พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	2. พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
	3. พิจารณาที่การสนองตอบ (Respsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน	3. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity)
	4. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	4. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
ผลของนโยบายที่ปรากฏ	พิจารณาที่ผลกระทบ	พิจารณาผลผลิต
ข้อดี	1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่น	1. แสดงให้เห็นในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้
	3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน	3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้
	4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย	4. ง่ายต่อการตีความและมาตรฐานรับรองอยู่
ข้อด้อย	1. ไม่สามารถทำให้ผลผลิตของบริการ	1. อาจเกิดอคติ ( Bias ) ในเรื่อง
	2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง	ของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน
	3. เกิดปัญหาค้นเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน	2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา
	4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชน ที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด	3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ
		4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : Brudney and Englang. 1982 ; อ้างใน เศรษฐชัย จิตชัย. 2547 : 22

### 3. ทฤษฎีจิตวิทยาและแรงจูงใจ

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ครั้งนี้ผู้วิจัย ได้รวบรวมทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

#### 3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow hierarchy of needs theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1954; อ้างใน เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538 : 121) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือ การทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ขอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคน จะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบ



ความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปเพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้อการและเมื่อได้รับการตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจใน สิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้อการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นของความต้อการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้อการในลำดับขั้นต่อไป

### 3.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

#### 3.2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย

ในปี ค.ศ 1959 เฟรดเคอริก เฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้รวมความคิดของเทลเลอร์ (Taylor) และของมาสโลว์ นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจมากทีเดียว ผลงานของเฮร์ซเบอร์ก ชื่อว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก หรือเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation hygiene theory) โดยมีสมมุติฐานของทฤษฎี กล่าวไว้ดังนี้ (เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538 : 121-123)

1) สิ่งจูงใจสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบบที่สอง คือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เรียกแบบที่หนึ่งว่าปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor) และแบบที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor)

2) สิ่งจูงใจ องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่

- (1) ลักษณะงาน (Job Itself)
- (2) ความก้าวหน้า (Advancement)
- (3) การยอมรับ (Recognition)
- (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (5) สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement)

3) ปัจจัยค้ำจุน (Hygienes) องค์ประกอบที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่

- (1) สภาพการทำงาน (Working conditions)
- (2) นโยบายบริษัท (Company policies)
- (3) ความมั่นคง ( Job security)

- (4) ผลตอบแทน (Pay and benefits)
- (5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล(Interpersonal relations)
- (6) การนิเทศงาน (Supervision)
- (7) สถานภาพตำแหน่ง (Status)

### 3.2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ

นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกของบุคคล หมายถึง ปัจจัยทางองค์การที่จะช่วยรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ได้โดยมีข้อสมมุติว่าจะมีผลกระทบต่อสมาชิกในองค์การทุกคนเหมือนกันทั้งหมด แนวคิดนี้ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลในการตอบสนองต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ เฮิร์ชเบอร์ก ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์การ และแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงานซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองตอบความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น

2) ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งมักจะ เป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหารของ องค์การ การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็สามารถ ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่ก็ไม่ได้เพิ่มความพอใจในการทำงานหรือ เพิ่มแรงจูงใจได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยสุขลักษณะจิตก็เพราะที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงาน ได้

3) แนวคิดการเสริมพลัง จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่า การไม่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่า จะมีความพอใจในการทำงาน แต่เป็นเพียงความรู้สึกเฉย ๆ ไม่มีอะไรเกิดขึ้น สภาพการทำงานที่ดีและนโยบายขององค์การที่สมเหตุสมผลไม่ใช่พลังที่จะกระตุ้นแรงจูงใจให้สูงได้ แต่มักจะเป็นสิ่งที่ต้องมาก่อนสร้างแรงจูงใจเสมอคนที่ไม่มี ความไม่พอใจในการทำงานย่อมถูกจูงใจได้ง่ายกว่าคนที่มีความพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว คือ แนวความคิดเกี่ยวกับการเสริมพลัง (Reinforcement) เป็นแนวความคิดที่เน้นการให้รางวัลและการเสริมพลังเพื่อการจูงใจ โดยมีความเห็นว่ามนุษย์จะกระทำการใด ๆ ที่รู้ว่าจะได้รับรางวัล

ตอบแทน บี.เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการทำงานเพื่อหาทางทำให้วิธีการให้รางวัลได้ผล โดยพิจารณาถึงส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

- (1) สิ่งเร้า หมายถึง สิ่งแวดล้อมหรือภาวะของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
- (2) การตอบสนองสิ่งเร้า หมายถึง พฤติกรรม หรือ การทำงาน
- (3) ตัวเสริมพลัง หมายถึง รางวัลตอบแทนทางบวก ซึ่งจะให้ได้ก็ต่อเมื่อมี

พฤติกรรม หรือ การทำงานดีและเหมาะสม

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความมุ่งหวังในความสำเร็จในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการได้รับผลตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจและแรงกระตุ้นจากการบริการที่ดี จนสนองตอบความพึงพอใจ

### 3.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลแลนด์ (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic appreciation test หรือ เรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนะว่าเขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่าโปรเจกทีฟ เทสต์ (Projective Test) เดวิด แม็คเคลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ (สุพงษ์ เล็กศรีพงษ์, 2544 : 16)

1. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement : nAch) เป็นความต้องการที่ทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่างๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน
2. ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation : naff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น
3. ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for power : nPower) ได้แก่ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎี แม็คเคลแลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ชีวิตของบุคคลคนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน

ของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของคนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคิลแลนค์ ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการคือ

ประการที่ 1 ความต้องการ nAch : naff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายๆกันลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติ จะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 2 ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจัง ก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่างๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคิลแลนค์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nAch สามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

#### 3.4 ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of triple)

วีระพงษ์ เถลิมาจระรัตน์ (2544 : 56-57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือ ปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของการบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้แก่

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำ เพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้งๆ



ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3. Intention คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาารมณ์ บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคืองเอาไว้มากๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Model hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอ แล้ว ผู้วิจัยได้แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพว่า เกิดจากความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือ ขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่การให้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะใจ หรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่แอบแฝง อาจเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการคือคุณภาพลง

#### 4. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

##### 4.1 ประวัติการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในประเทศไทย

โดยที่พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวต้องการให้จัดการปกครองท้องถิ่นในแบบเทศบาลนั้น ก็คือพระองค์ทรงดำริเห็นว่า โดยสภาพการณ์วันหนึ่งข้างหน้า ประเทศไทยจะต้องเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช (Absolute Monarchy) มาเป็นระบอบประชาธิปไตย (Democracy) การปกครองระบอบประชาธิปไตยจะเป็นผลดีก็ต่อเมื่อได้มีการเตรียมตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปในการเรียนรู้ ทดลอง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง มิฉะนั้นแล้ว ประชาชนอาจจะถูกนำโดยพวกนักปลุกระดม หรือพวกฝิ่นหวานถึงพระศรีอาริย์ให้ตกเป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบ พระองค์ทรงเห็นว่า “มันจะเป็นการดีแก่ประชาชนอย่างแท้จริงที่เขาจะเริ่มต้นด้วยการควบคุมกิจการของรัฐ โดยผ่านทางรัฐสภา” ดังจะเห็นได้จากข้อความที่พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Times ฉบับวันที่ 28 เมษายน ค.ศ. 1931 (พ.ศ. 2474) ซึ่งมีความตอนหนึ่งว่า

“เรากำลังเตรียมการออกพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นใหม่ เพื่อทดลองเกี่ยวกับสิทธิเลือกตั้ง ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ประชาชนจะมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล... ข้าพเจ้าเห็นว่า สิทธิเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มขึ้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล



ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิ์มีเสียงในกิจการท้องถิ่นก่อน เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีกรปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่ประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ต้องการให้ประชาชนได้เรียนรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น พระองค์จึงได้ทรงตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่งเพื่อทำหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติเทศบาลคณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย (สนธิเทศานันท์, 2519 : 58)

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. มหาอำมาตย์ตรี หม่อมเจ้าสกลวรรณการ | เป็นประธาน  |
| 2. มหาอำมาตย์โท พระยาราชนุกล         | เป็นกรรมการ |
| 3. มหาอำมาตย์ พระยาจำแสนยบดี         | เป็นกรรมการ |
| 4. มหาอำมาตย์ตรี พระยามานนตราเสวี    | เป็นกรรมการ |
| 5. พลตำรวจโท พรยาอริกรประกาศ         | เป็นกรรมการ |

เมื่อคณะกรรมการร่างพระราชบัญญัติเทศบาลเสร็จแล้วก็ได้นำเอาร่างพระราชบัญญัตินี้มาเสนอให้ที่ประชุมสมุหเทศาภิบาลพิจารณา แล้วจึงเสนอให้ที่ประชุมเสนาบดีพิจารณาก่อนที่จะส่งไปให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาและในที่สุดพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระบรมราชวินิจฉัยให้ส่งร่างพระราชบัญญัติเทศบาลให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาหลักการในร่างกฎหมายนั้นด้วย เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2473 จนกระทั่งมีการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ร่างพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนั้น ก็ยังมีได้ออกมาบังคับใช้เป็นกฎหมายแต่อย่างใด

#### การจัดการปกครองท้องถิ่นหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475

หลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยได้พยายามที่จะกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นตามวิถีทางที่ย่อมจะมีในระบอบนี้โดยได้ออกกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2476 ให้การปกครองท้องถิ่นจัดในรูปเทศบาล คือ จัดให้มีเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งรัฐบาลในขณะนั้นมุ่งหมายที่จะยกฐานะตำบลต่าง ๆ ที่มีอยู่ประมาณ 4,800 ตำบลขึ้นเป็นเทศบาลทั้งสิ้น จึงไม่จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นในรูปใดๆ อื่นเลย นอกจากเทศบาล (พระวรภักดิ์พิบูลย์, 2500 : 63)

การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาลนี้ไม่สามารถจะเปิดให้มีได้ทั่วทุกตำบล เพราะฐานะของตำบลแต่ละแห่งแตกต่างกันมาก ในปี พ.ศ. 2489 สามารถเปิดเป็นเทศบาลได้เพียง 117 แห่งเท่านั้น และปรากฏด้วยว่า ในจำนวนที่เปิดเป็นเทศบาลแล้วนี้ ไม่เจริญขึ้นและเรียบร้อยสมความมุ่งหมาย เนื่องจากประชาชนส่วนมากขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่สนใจในวิธีการเทศบาล รัฐบาลได้พยายามแก้ไขอุปสรรคต่างๆ นี้ เพื่อที่จะให้เทศบาลเจริญขึ้น โดยได้เปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมายถึง 4 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ซึ่งใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน) อย่างไรก็ตามตลอดเวลาที่ผ่านมานี้รัฐบาลก็ไม่สามารถที่จะเปิดเทศบาลได้เกินกว่า 117 แห่ง ทั้งนี้ก็เพราะเทศบาลที่เปิดไปแล้วมีความยุ่งยากตลอดเวลา ถ้าขึ้นให้ท้องถิ่นต่างๆ บังเกิดคนมีความรู้ถึงขนาดที่จะเปิดเทศบาลทั่วทุกตำบลคงจะต้องใช้เวลาอีกนับร้อยปี รัฐบาลจึงได้กลับมากระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในแบบสุขาภิบาลอีก แต่การเปิดสุขาภิบาลควรทำได้เฉพาะในตำบลที่ตั้งที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ ส่วนตำบลที่ห่างออกไป การปกครองแบบสุขาภิบาลไม่สะดวกกล่าวคือไม่สามารถจัดให้ข้าราชการส่วนภูมิภาคซึ่งประจำอยู่ที่ว่าการอำเภอและที่กิ่งอำเภอออกไปประชุมคณะกรรมการสุขาภิบาลได้ทุกเมื่อรัฐจึงได้เพิ่มวิธีการต่อไปอีก 2 แบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น (พระวรภักดีพิบูลย์, 2500 : 64)

#### 4.2 รูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

เทศบาลมิได้จัดตั้งขึ้นทั่วทั้งประเทศ แต่จะจัดตั้งขึ้นเป็นแห่งๆ ไปดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร

เทศบาลมีฐานะเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

##### 4.2.1 ประเภทของเทศบาล

ปัจจุบันพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 11 ให้เทศบาลมีอยู่ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1) เทศบาลตำบล มาตรา ๙ แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่า ได้แก่ ท้องถิ่น ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบล จะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ

กระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ และนอกจากนี้เทศบาลตำบลจำนวนหนึ่งยังมีที่มาจากกรณีที่เมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลและกำหนดให้บรรดาสุขาภิบาลที่มีอยู่มีฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2) เทศบาลเมือง มาตรา 10 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาลการจัดตั้งเทศบาลเมืองต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

3) เทศบาลนคร มาตรา 11 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

การจัดตั้งเทศบาลนครจะต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้ด้วย

#### 4.2.2 โครงสร้างของเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

1) สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของแต่ละประเภทนี้จะไม่เท่ากัน อยู่ในระหว่างจำนวน 12 คน ถึง 24 คน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๕ แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ดังนี้

- (1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน
- (2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน
- (3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน

2) นายกเทศมนตรี กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล

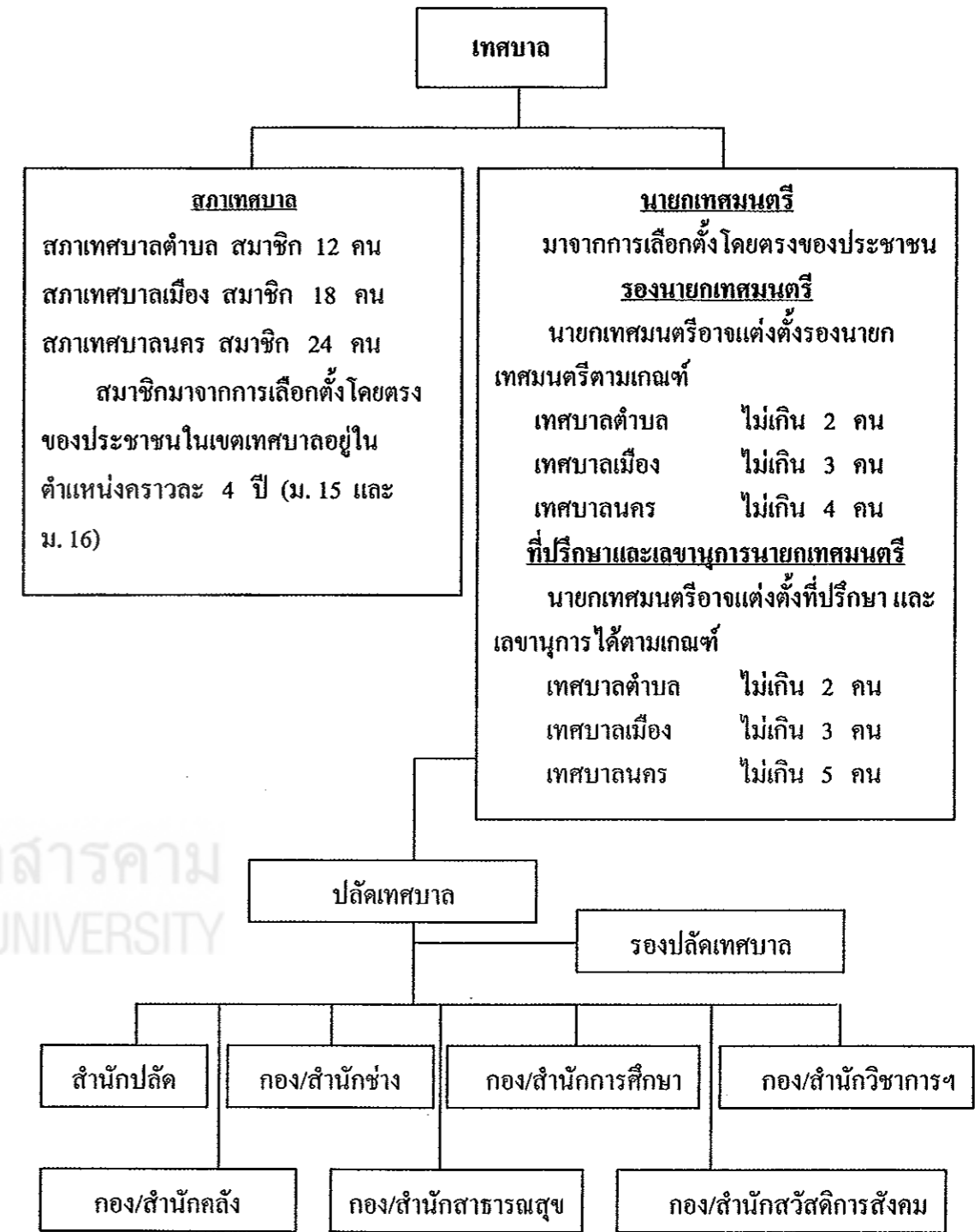
นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมาตรา ๔๘ อัญญาแห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้กำหนดจำนวนรองนายกเทศมนตรีไว้ดังนี้ คือ

- (1) เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน
- (2) เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน
- (3) เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ สัตตรสแห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างของเทศบาล  
 ที่มา : พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12)  
 พ.ศ. 2546



#### 4.2.3 อำนาจและหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลไว้รวม 31 ประการด้วยกัน และนอกจากนี้ ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาลเองก็ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้โดยแยกเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร รวมทั้งยังมีบทบัญญัติให้เทศบาลสามารถทำกิจการนอกเขตเทศบาลหรือกระทำการร่วมกับบุคคลอื่นได้ ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้วกิจการที่เทศบาลทุกประเภทจะทำได้นั้นสามารถแบ่งได้เป็น 8 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน เช่น การดับเพลิง การป้องกันและระงับสาธารณภัย
  - 2) การสาธารณสุข เช่น การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สุสานและฌาปนสถาน เป็นต้น
  - 3) การสาธารณูปการ เช่น การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า และคนพิการ เป็นต้น
  - 4) การโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงทางบกทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร เป็นต้น
  - 5) การศึกษา เช่น การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา เป็นต้น
  - 6) การสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ เช่น การประปา การไฟฟ้า การเดินรถประจำทาง ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม กิจการโรงรับจำนำ เป็นต้น
  - 7) การทะเบียนราษฎร
  - 8) การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- กิจการทั้งหลายเหล่านี้เป็นหน้าที่ของเทศบาลที่จะต้องจัดทำภายในเขตเทศบาลของตน อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ได้มีการเพิ่มเติมโดยการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 10 ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการเพิ่มหน้าที่ให้กับเทศบาลอีกหลายประการ เช่น เพิ่มหน้าที่ให้กับเทศบาลตำบลในการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและ

วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น หรือการเพิ่มหน้าที่ให้กับเทศบาลนครในการควบคุมสุขลักษณะ และอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่นการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง รวมทั้งการส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว นอกจากนี้เทศบาลอาจทำกิจการอื่น ๆ ได้อีกตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 57 ทวิ และ 57 ตริ แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล คือ

1. การทำกิจการภายนอกเขต เทศบาลอาจออกไปทำกิจกรรมต่างๆ ภายนอกเขตของตนได้โดยมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ

1.1 การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ในเขตของตน

1.2 ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล สภาจังหวัด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และ

1.3 ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

2. การทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด เทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

2.1 บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค

2.2 เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล ถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกัน ให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ

2.3 ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

นอกจากการดำเนินกิจการดังกล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมด กฎหมายว่าด้วยเทศบาล มาตรา 58 และมาตรา 59 ยังได้บัญญัติให้จัดตั้งสหการขึ้นได้ สหการเป็นองค์การที่เทศบาลตั้งแต่สองเทศบาลขึ้นไปรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง อันอยู่ในหน้าที่ของเทศบาลร่วมกัน สหการมีสภาพเป็นทบวงการเมือง จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาซึ่งจะต้องกำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และระเบียบการดำเนินงานของสหการไว้ สหการมีคณะกรรมการบริหารซึ่งจะต้องประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป เทศบาลในประเทศไทย ได้เริ่มจัดตั้งในรูปแบบของสุขาภิบาลมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 และได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2476 เมื่อมีการประกาศใช้

พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการปรับเปลี่ยนมาเป็นลำดับ ซึ่งในปี ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดย ได้มีการปรับปรุงด้าน โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

#### 4.2.4 เทศบาลตำบลเวียงคุก

เทศบาลตำบลเวียงคุก เป็นเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะมาจากสุขาภิบาลเวียงคุก เดิม เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา ๒๘๕ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักการกระจาย อำนาจอย่างแท้จริง

##### 1) ประวัติความเป็นมา

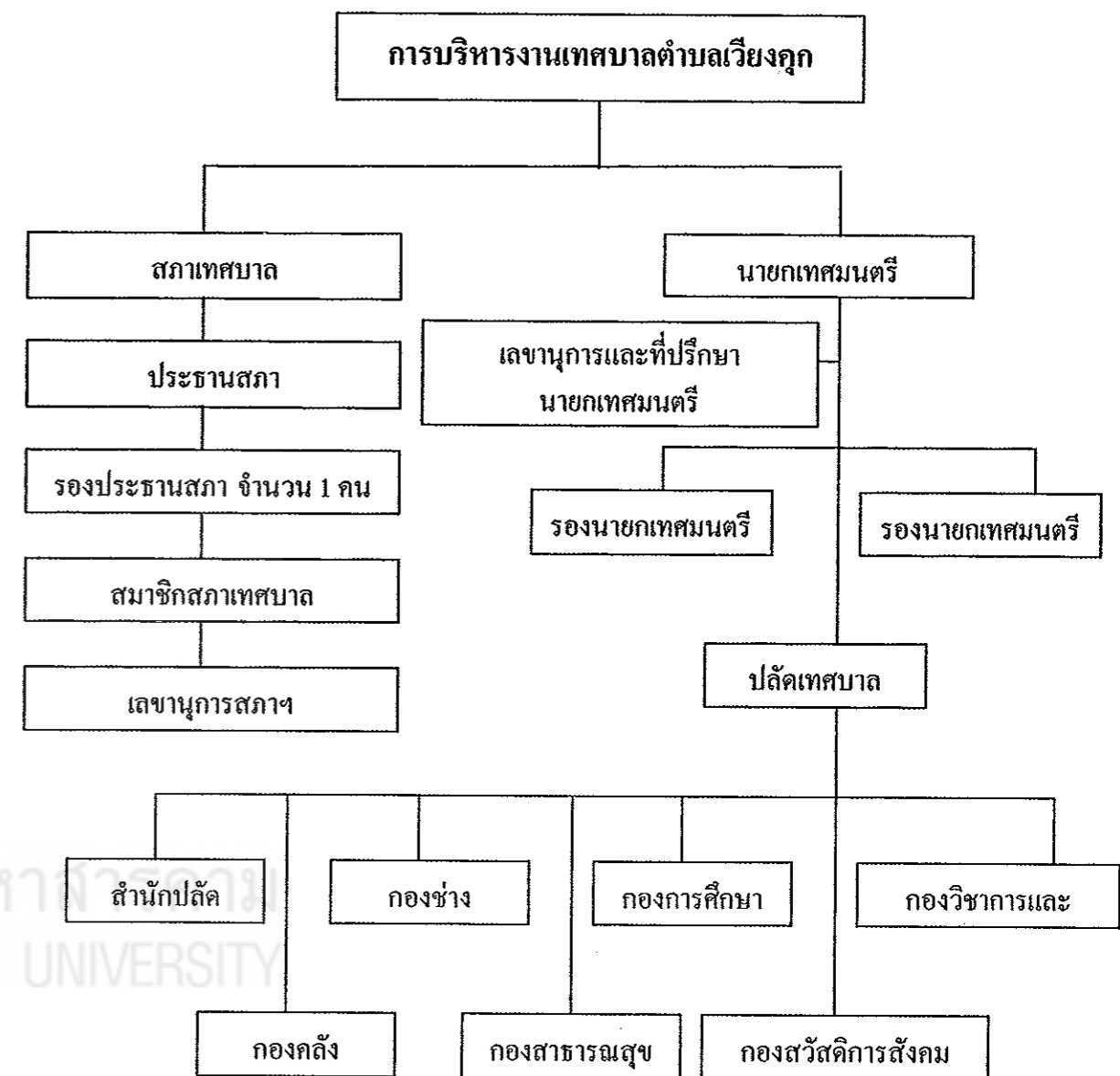
เทศบาลตำบลเวียงคุก อยู่ในเขตตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เดิมรูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบสุขาภิบาล ชื่อสุขาภิบาลเวียงคุก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตก ของจังหวัดหนองคายห่างจากจังหวัด ประมาณ 15 กิโลเมตร ต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยมาตรา ๒๘๕ ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีโครงสร้างประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารแยกจากกัน ซึ่งโครงสร้างของสุขาภิบาล เดิมการบริหารอยู่ในรูปของคณะกรรมการ ไม่แยกฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งขัดต่อ บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญต่อมามีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2542 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ รวมทั้ง สุขาภิบาลเวียงคุกเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เทศบาลตำบลเวียงคุก มีพื้นที่ 16.25 ตารางกิโลเมตร มีเขตการปกครองทั้งหมด 8 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านนาเหล่า หมู่ที่ 2 บ้านเวียงคุกใต้ หมู่ที่ 3 บ้านเวียงคุกกลาง หมู่ที่ 4 บ้านเวียงคุกเหนือ หมู่ที่ 5 บ้านโนนสมบูรณ หมู่ที่ 6 บ้านไผ่สีทอง หมู่ที่ 7 บ้านเวียงชัย หมู่ที่ 8 บ้านเวียงแก้ว ประชากรรวมทั้งสิ้น 6,262 คน เป็นชาย 3,096 คน เป็นหญิง 3,166 คน (เทศบาลตำบลเวียงคุก, 2549)

##### 2) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่การบริหาร

เทศบาลตำบลเวียงคุก ประกอบด้วยคณะกรรมการฝ่ายการเมือง อันมีนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีอีก 2 คน และฝ่ายข้าราชการประจำ มีพนักงานเทศบาลเป็นข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงาน อันเป็นภารกิจประจำในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล

โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ปัจจุบันมีพนักงานเทศบาล จำนวน 18 คน ลูกจ้างประจำ 7 คน ลูกจ้างชั่วคราว 40 คน และแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 7 ส่วน (ตามแผนภูมิที่ 3) คือ

- (1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนของเทศบาล และมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานทะเบียนราษฎร
- (2) กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ
- (3) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชากร การป้องกันและระงับโรค การสุขภาพภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์
- (4) กองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้าน การศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน งานนิเทศ การศึกษา งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และงานการศึกษานอกโรงเรียน
- (5) กองช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ งานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจ และแบบแผนงานสถาปัตยกรรม งานผังเมืองและงานสาธารณูปโภค งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- (6) กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์
- (7) กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องใช้ งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร งานด้านนิติกร งานจัดทำร่างงบประมาณรายจ่ายและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงจุก

ที่มา : เทศบาลตำบลเวียงจุก, 2549 : 20

เทศบาลตำบลเวียงจุก ภายใต้การบริหารของนายกเทศมนตรีชุดปัจจุบัน มีแนวทางการบริหารงานตามแผนงานทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (เทศบาลตำบลเวียงจุก, 2549 : 8)



1. โครงสร้างพื้นฐาน เป็นภารกิจหลักของเทศบาลที่จะต้องดูแล จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวก และปลอดภัยต่อชีวิตประจำวันของประชาชนและระบบสาธารณูปโภคอื่นๆ
2. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการสุขภาพอนามัย เป็นภารกิจด้านการลดมลพิษเพิ่มพื้นที่สีเขียว และปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะ
3. การพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นภารกิจด้านส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมเพียงพอ ต่อการครองชีพ
4. ด้านพัฒนาสังคม เป็นภารกิจด้านดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน รณรงค์และต่อต้านยาเสพติด ส่งเสริมสุขภาพและการศึกษาสำหรับประชาชนในเขตเทศบาล
5. ด้านการเมืองการบริหาร เป็นภารกิจด้านการพัฒนาการบริหารเพิ่มศักยภาพการทำงาน พัฒนาบุคลากร และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการบริหาร

#### 5. งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ในมาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลที่จัดตั้งใหม่ ตามพระราชบัญญัตินี้เป็นสำนักทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุกได้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เฉพาะ ในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย จากสำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง ดังต่อไปนี้

##### 1. การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาล หรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้ง จะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิดได้แก่

1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาเด็กเป็นผู้แจ้ง

1.2 เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดา หรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง

1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง

การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดาไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด เกิดนอกบ้าน ต้องแจ้งภายใน 15 วัน เว้นแต่กรณีจำเป็น อาจแจ้งภายใน 30 วัน

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

## 2. การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตามไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตามธรรมชาติหรือตามผิดธรรมชาติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง

2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการตาย (ท.ร.4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งตามภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

## 3. การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนมีชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทาง ผู้ย้ายต้องเป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

## 4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

มีหลายกรณี ได้แก่

4.1 กรณีตรวจสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร เมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิม ที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับต่างประเทศ ทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

4.4 กรณีอ้างว่าเป็นไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

4.5 กรณีเด็กอนาถา

4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.9 กรณีที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เข้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่

ในปัจจุบัน เว้นแต่

1) กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิมให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

2) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

3) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่เคยมีชื่อทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4) กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย

5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เข้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

6. การเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎร ที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้

6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

6.3 มรณบัตรและนายทะเบียนคนตาย

6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดาผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้เป็น  
เจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร  
ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำ  
เอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ.  
2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

#### 7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

7.1 การตรวจหรือคัดจากสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย  
(ตามมาตรา 6 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนาจะต้องเป็นผู้ส่วนได้เสียกับ  
เจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจ หรือคัด  
และบุคคล หรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม  
การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534)  
ผู้ที่ขอคัดหรือรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดาเจ้าของประวัติ หรือผู้รับ  
มอบอำนาจ

7.2 การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียน  
ท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตามมาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนัก  
ทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

#### 8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครอง  
และหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่  
ยานพาหนะอื่น ซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง  
ระยะ เวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืน  
มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยในประเทศ

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นกัน

วัลลภา ชายหาด (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะเขตมีความพึงพอใจในการบริการสาธารณะด้านความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้น ไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการ

เชษฐชัย จิตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในภาพรวมอยู่ในระดับมากและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

ศิริชัย สิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่



แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

3.1 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา

3.2 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิงและเพศชายต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

วรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่รอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในด้านดีของผู้มารับบริการและจะมีความพึงพอใจมากหากผู้ให้บริการได้ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมทุกๆด้าน
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมากเช่นเดียวกัน การให้บริการประชาชนที่มารับบริการต้องมีความยืดหยุ่นสูง ทั้งด้านความสะดวกของอาคาร สถานที่ การให้บริการและการจัดการ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นกันเอง ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอในการให้บริการ

## 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนและพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐบาลน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาล คือ

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine คือ day to day) อีกต่อไป
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความกระตือรือร้นให้เกิดในที่ทำงาน

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

เบรน สติแพ็ค (Brian Stipak 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคลสามะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจจัยบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของการบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการและในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะพบว่าประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิตเจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อัศวินยามเฝ้า การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective aspect of evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระเช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงินและวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่นความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้าน

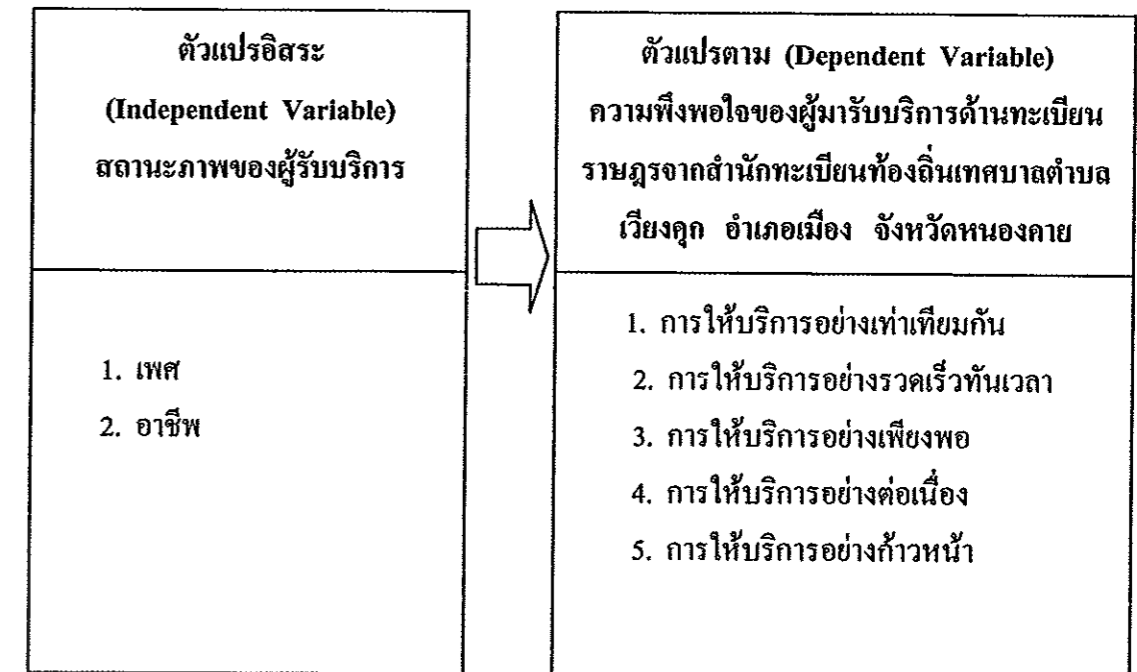
ทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีสิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่จะเข้ามามีสิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับ หนึ่งในกรพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีสิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณา จากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่า ที่จะพิจารณาจาก เชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ เนื่องจากลักษณะของงานเป็นแบบประจำวัน (Day-to-Day)
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้
3. ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐจะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะทุกด้าน และประเด็นสำคัญต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย
4. ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ เช่น ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนจะเข้ามามีสิทธิพลในระบบการรับมอบการบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้และทัศนคติ

## 7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954 ; อ้างใน วัลภา ชายหาด. 2532 : 12) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย