

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ค้นคว้าทั้งจากตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ แยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการกระทำหรือมาตรการที่รัฐบาลกลาง หรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในขอบเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจบริการ สาธารณะบางกิจการของรัฐ ไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2537 : 59) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น

ลิจิต ซีรเวคิน (2548 : 102) ได้ให้ความหมาย การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารหรือกิจการบางอย่างให้องค์กรปกครองหรือสถาบันของรัฐไปกระทำหรือดำเนินการ โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การกระจายอำนาจ หมายถึงการที่ส่วนกลางโอนหรือกระจายอำนาจปกครองบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมมิให้ออกนอกเขตที่กฎหมายกำหนดไว้

การกระจายอำนาจปกครองสามารถจำแนกได้ 2 แบบ คือ

1. การกระจายอำนาจทางพื้นที่ หรือการกระจายอำนาจทางเขตแดน มีที่มาจากแนวความคิดทางการเมืองที่เน้นความสำคัญของการเลือกตั้ง โดยเห็นว่าหากเจ้าหน้าที่ที่ทำการบริหารหรือปกครองท้องถิ่นได้รับการแต่งตั้งจากส่วนกลางก็จะเป็นการปกครองแบบรวมอำนาจ (Centralization) มิใช่การกระจายอำนาจ (Decentralization) ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงต้องมีการจัดตั้งองค์กรปกครองทางเขตแดน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเลือกตั้งผู้บริหารมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เป็นอิสระจากส่วนกลางไม่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง

2. การกระจายอำนาจทางกิจการหรือการกระจายอำนาจทางการบริการ เป็นวิธีการกระจายอำนาจโดยมอบบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งให้องค์กรซึ่งมิได้อยู่ในสังกัดของส่วนกลางรับไปจัดทำด้วยเงินทุนและเจ้าหน้าที่ขององค์กรนั้น

1.2. หลักการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1.2.1 ความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person)

การกระจายอำนาจปกครองนั้น จะต้องมียุติบุคคลประกอบเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมียุติบุคคลเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง องค์กรเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

1.2.2 มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (Autonomy)

ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่

จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนั้นก็มีลักษณะที่ไม่คิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติการกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

1.2.3 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้นำที่รับผิดชอบ

การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจจะมีการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือโดยการสมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง

1.2.4 มีงบประมาณของตนเอง

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วยการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

จากความหมายของการกระจายอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจ สรุปได้ว่าการกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐให้อำนาจการปกครองบางส่วนและในระดับหนึ่งแก่องค์กรหรือสถาบันในการใช้อำนาจโดยตนเอง ซึ่งถือเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตย

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 28 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่า เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเนื้อหาที่เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจ

และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

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

และผู้ค้ำยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย

โรงมหรสพ และสาธารณะ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน
และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจกรรมอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1 กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ยึด
หลักการและสาระสำคัญ 3 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านการเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการ
ปกครองการบริหาร การจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง โดย
ยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์
เป็นประมุข และความมั่นคงของชาติเอาไว้ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน
การเมืองการปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

2.1.2 ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการท้องถิ่น

รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและ
ตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการส่วนกลาง
และราชการส่วนภูมิภาคและเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการ
ส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาครับผิดชอบในภารกิจภาค และภารกิจที่เกินกว่าขีด
ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการได้ โดยกำกับดูแลองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น ให้การสนับสนุน ส่งเสริมทางด้าน
เทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

2.1.3 ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

2.2 รูปแบบการถ่ายโอนอำนาจ

จะมีทั้งการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ ดังนั้น จึงได้กำหนดลักษณะการถ่ายโอนไว้ 3 ลักษณะ คือ

2.2.1 ภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1) ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเองเป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการแล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นภารกิจที่กำหนดอำนาจหน้าที่ทั้งรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วยหรือมีความจำเป็นต้องมีการลงทุนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างคนต่างดำเนินการ

3) ภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากภาคเอกชน ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากภาคเอกชนหรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสิทธิภาพหรือเคยดำเนินการ

2.2.2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ เป็นภารกิจที่รัฐโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ และบางส่วนรัฐยังคงดำเนินการอยู่ การดำเนินการจึงยังคงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

2.2.3. ภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เป็นภารกิจที่ซ้ำซ้อนแต่ยังคงกำหนดให้มีการดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

การถ่ายโอนภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เฉพาะภารกิจที่ถ่ายโอนด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)

2.3 ขอบเขตการถ่ายโอน

การถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนให้เทศบาลเมืองพัทยา องค์กรบริหารส่วนตำบลมีขึ้นตอน ดังนี้

2.3.1 คัดแยกทะเบียนบ้านและหลักฐานทะเบียนราษฎรทุกประเภทที่จะมอบให้เทศบาลระหว่างเดือนกันยายน 2543 - เดือนกุมภาพันธ์ 2544

2.3.2 จัดเตรียมสถานที่และวัสดุที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชนระหว่างเดือนกันยายน 2543 - เดือนกุมภาพันธ์ 2544

2.3.3 จัดเตรียมบุคลากรที่จะปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ก่อน พ.ศ.2544

2.3.4 ประชาสัมพันธ์ในเขตเทศบาลทราบ ระหว่างเดือนมีนาคม - เดือนพฤษภาคม 2544

2.3.5 มอบงานทะเบียนราษฎรในวันที่ 25 พฤษภาคม 2544

2.3.6 จัดเก็บหลักฐานทะเบียนราษฎรทุกประเภท และจัดเรียงบ้านเลขที่รวมทั้งแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านให้ถูกต้องตามระเบียบ ภายหลังรับมอบเอกสารทะเบียนราษฎรระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 30 มิถุนายน 2544

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

3.1. ลักษณะการปกครองท้องถิ่น

ชัยยุทธ รัตนพุ่มวรรณ (2544 : 2 - 5) ได้สรุปถึงลักษณะการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

ในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีการแบ่งลักษณะการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นนั้นรัฐบาลได้มอบหมายให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นรับไปบริหารงานเอง ตามพระราชบัญญัติ

ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 69 บัญญัติไว้ว่า “ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควร จัดให้ราษฎรมี ส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วน ท้องถิ่น”

ลักษณะของการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครอง ให้ประชาชนช่วยกันคิด ริเริ่มหรือตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของตนนี้ เป็น ลักษณะของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ลักษณะนี้ทำให้เกิดมีการปกครองตนเอง และความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่ก็ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐตาม สมควร เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นเป็นงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมี เจตนาจะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มาก ดังนั้น การจัดรูปแบบองค์กรและ บริหารต่าง ๆ จึงแตกต่างไปจากการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นหลักกว้าง ๆ นั้น คล้ายคลึงกับรูปแบบการปกครอง ประเทศ คือ ให้มีฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ โดยให้ฝ่ายนิติบัญญัติเป็นองค์ประกอบแสดง ให้เห็นถึงลักษณะการปกครองตนเอง ด้วยการให้ราษฎรเลือกผู้แทนของตนเข้าไปกำหนด นโยบายการบริหารส่วนท้องถิ่น ส่วนฝ่ายบริหารเป็นผู้รับนโยบายของฝ่ายนิติบัญญัติมาปฏิบัติ ให้เป็นผลสำเร็จ

3.2. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “การปกครองท้องถิ่น” ไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง. 2543 : 52) ได้ให้ ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจ บางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาส ปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนใน ท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับ ความ ประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของ ท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณ ของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ชัยยุทธ รัตนปัทมวรรณ (2544 : 12) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การปกครองท้องถิ่น ว่าหมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีการเลือกตั้ง โดยอิสระ เพื่อเลือก ผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมกับความ

รับผิดชอบ ซึ่งคุณสามารถที่จะใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

เดเนียล วิต (Daniel Wit 1967 : 101 – 103 ; อ้างถึงใน โกวิทช์ พวงงาม. 2546 : 20) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่น ในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robsan. : 101 – 103 ; อ้างถึงใน โกวิทช์ พวงงาม. 2546 : 21) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมียุติธรรมที่จำเป็นในการปกครองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่น นั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองท้องถิ่นของตนเอง โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินการภายในขอบเขตกฎหมายที่กำหนดไว้ในท้องถิ่นของตน ซึ่งถือว่าเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน

3.3. องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2548 : 221) ได้สรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ 7 ประการ คือ

3.3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นได้รับการจัดตั้งโดยกฎหมายและมีสภาพเป็นนิติบุคคล

3.3.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ เพราะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง

3.3.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมืองค์กรที่มาจาก การเลือกตั้งโดย ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง ของประชาชน

3.3.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้โดยการ อนุญาตจากรัฐ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

3.3.5 หน่วยการปกครองท้องถิ่นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมี การควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายของตน

3.3.6 หน่วยการปกครองท้องถิ่นควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อ กำกับให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือตามความต้องการของท้องถิ่น แต่ทั้งนี้กฎข้อบังคับ ดังกล่าวต้องไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

3.3.7 หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังคงอยู่ในการกำกับดูแลและความ รับผิดชอบของรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนร่วม

4. แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

4.1. ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร

ความสำคัญของงานทะเบียนโดยทั่วไปมีดังนี้ (กรมการปกครอง. 2536 : 3 -4)

4.1.1. ทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลาย ประเภทที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความปลอดภัยของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็น หลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคล สัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียน การทะเบียนบัตรประจำตัว ประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำ ทะเบียนสัตว์ เป็นต้น

4.1.2. ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิด และจะต้องถูกดำเนินคดีตาม กฎหมายว่าด้วยการนั้น

4.1.3. ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้น

4.1.4. ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน

4.1.5. ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

4.1.6. ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับเป็นข้อมูลที่สำคัญในด้านสถิติซึ่งนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

4.1.7. ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภท ก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม

4.1.8. ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงาน ส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

โดยสรุป งานทะเบียนราษฎร มีสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นรับผิดชอบซึ่งงานทะเบียนราษฎร เป็นงานทะเบียนที่เกี่ยวกับทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนราษฎร การวัดและรับรองรายการบุคคล การตรวจค้น คัด และรับรองรายการทะเบียนคนเกิด และทะเบียนคนตาย โดยการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรเป็นไปตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ.2535 (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2545) ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติ การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534

จะเห็นได้ว่า งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญตามที่กล่าวมาข้างต้น และมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย หากหลีกเลี่ยงก็อาจจะทำให้เสียสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับในฐานะประชาชนคนไทย เช่น ถ้าบุคคลไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านก็จะไม่มีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง หรือไม่สามารถรับบริการอื่น ๆ จากรัฐ เป็นต้น

4.2. ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

เมื่อราษฎรมาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยกรอกคำร้องและกรอกแบบพิมพ์ตามแบบรวมทั้งมีเอกสารหลักฐานตามที่ระเบียบกำหนด จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร และดำเนินการให้เป็นไปตามที่ประชาชนขอรับบริการ และในรายที่ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาอนุมัติหรืออนุญาตให้ได้ เจ้าหน้าที่ก็จะแจ้งสาเหตุให้ประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรทราบ

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่เหมือนกับสำนักทะเบียนอื่น ๆ ในการให้บริการกับประชาชนด้านราษฎร ดังนี้

4.2.1 การสร้างบ้าน การขอเลขประจำบ้าน การรื้อถอนบ้าน มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ผู้ใดสร้างบ้านใหม่ ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้างเสร็จ
- 2) ผู้ใดรื้อบ้าน ต้องแจ้งนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันรื้อเสร็จ
- 3) บ้านทุกบ้านต้องมีเลขหมายประจำ ให้เจ้าบ้านร้องขอต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเพื่อกำหนดเลขหมายประจำบ้าน สำหรับในเขตเทศบาลให้กำหนดภายใน 7 วัน นอกเขตภายใน 30 วัน นับแต่วันร้องขอ โดยกำหนดให้ เพียงหลังเลขหมายเดียว
- 4) ดึกแถว ห้องแถว อาคารชุด ให้กำหนดเลขหมายประจำบ้านทุกห้อง
- 5) บ้านปลูกไว้ให้เช่าเป็นหลัง ๆ ให้กำหนดเลขหมายประจำบ้านทุกหลัง แม้จะมีผู้เช่าแล้วหรือไม่ก็ตาม
- 6) เรือ/แพ ที่จอดประจำ และมีผู้อาศัยอยู่เป็นประจำ ถือว่าเรือลำหนึ่ง/แพหลังหนึ่งเป็นบ้าน ๆ หนึ่ง ให้กำหนดเลขหมายประจำบ้านให้
- 7) บ้านซึ่งมีโรงเรือน/สิ่งปลูกสร้างอยู่ในเขตเดียวกัน เช่น ค่ายทหาร โรงเรียน หรือเรือนจำสถานีตำรวจ ให้กำหนดเลขหมายประจำบ้านแต่ละแห่งเพียงหมายเลขเดียว
- 8) นายทะเบียนอาจกำหนดเลขหมายประจำบ้านของที่ถูกรื้อถอน/ทำลายไป ให้แก่บ้านที่ปลูกสร้างขึ้นใหม่บริเวณเดิมหรือที่ใกล้เคียง

9) เมื่อนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น กำหนดเลขหมายประจำบ้านและจัดทำทะเบียนบ้านแล้ว ให้ดำเนินการให้เลขรหัสประจำบ้านได้ด้วย

10) บ้านรื้อถอน/ถูกทำลายเมื่อจำหน่ายทะเบียนบ้านแล้วต้องจำหน่ายเลขรหัส ประจำบ้านด้วย เลขรหัสประจำบ้านที่ถูกจำหน่ายแล้ว ไม่ให้นำกลับมาใช้อีก

11) บ้านที่ปลูกในเขตป่าสงวน/ที่สาธารณะ ปลูกสร้างโดยไม่ได้รับอนุญาต ก็ถือว่าเป็นบ้านต้องกำหนดเลขหมายประจำบ้านให้จัดทำทะเบียนบ้าน

12) ทะเบียนบ้านมี 2 ชนิด คือ ทะเบียน (ท.ร.14) สีขาวสำหรับลงรายการ ของบุคคล สัญชาติ และคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรและมีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ใบสำคัญถิ่นที่อยู่ และทะเบียนบ้าน (ท.ร.13) สีเหลือง สำหรับคนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยไม่ชอบกฎหมายหรือเข้ามาชั่วคราว

13) ทะเบียนบ้านคนกลาง ไม่ใช่ทะเบียนบ้าน แต่อนุโลมให้ใช้แบบพิมพ์ทะเบียนบ้านบุคคลที่มีรายการปรากฏอยู่ในทะเบียนบ้านคนกลาง ไม่อาจคัดและรับรองสำเนารายการเพื่อนำไปอ้างอิง หรือใช้สิทธิในกรณีต่าง ๆ ได้เช่น ไม่มีสิทธิเลือกตั้ง ไม่สามารถแจ้งย้ายปลายทาง ไม่สามารถทำบัตรประชาชน

14) การกำหนดเลขหมายประจำบ้านกรณีเปลี่ยนแปลงเขตการปกครอง เช่น ตั้งหมู่บ้านใหม่ใช้เลขหมายประจำบ้านเดิมและรหัสประจำบ้านเดิมโอนหมู่บ้านบางส่วนอาจมีหมายเลขประจำบ้านซ้ำและใช้เลขรหัสบ้านเดิม

15) จุดสมมติ กำหนดจากคันทางถนนเข้าสู่ชุมชน ถนนที่ตั้งจากริมฝั่งแม่น้ำ ลำคลองและชายทะเล ถัดจากริมฝั่งแม่น้ำ คลอง และชายทะเล บ้านริมน้ำ ถือปากน้ำ และบ้านระเกะระกะ กำหนดทางสมมติขึ้นก่อน

16) ให้กำหนดเลขหมายประจำบ้าน เรียงตามลำดับ โดยเริ่มต้นจากจุดสมมติเมื่อหันหลังให้จุดสมมติ ฝั่งขวาของถนน ตรอก ซอก แม่น้ำ และคลอง ให้เลขหมายประจำบ้านเป็นเลขคู่ ฝั่งซ้ายเป็นเลขคี่ เมื่อกำหนดเลขหมายแล้วต่อมามีบ้านปลูกสร้างใหม่ระหว่างบ้านหลังใด ก็เป็นเลขที่ติดกับบ้านหลังนั้นแต่มีเลขต่อท้าย

4.2.2 การแจ้งการเกิด มีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้มีหน้าที่แจ้ง ผู้ที่เกิดในบ้าน คือ ให้เจ้าบ้าน หรือบิดามารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิด ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิดและผู้ที่เกิดนอกรับแจ้งให้บิดามารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิด หรือแห่งท้องที่ที่พึงจะแจ้งได้ในโอกาสแรก

ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนด ให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันที่อาจแจ้งได้ในวันแจ้งเกิดจะต้องแจ้งชื่อคนเกิดด้วย

2) หลักฐานประกอบการแจ้งเกิด คือ บัตรประจำตัวผู้แจ้ง สำเนาทะเบียนบ้าน หนังสือมอบอำนาจ กรณีเจ้าบ้าน/มารดาไม่ได้มาแจ้งเอง หลักฐานเกี่ยวกับมารดา หรือบิดาของเด็ก และหนังสือรับรองการเกิด

3) การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ยื่นคำร้องนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เด็กเกิดในกรณีบุตรบุคคลสัญชาติไทยเป็นอำนาจนายอำเภอ กรณีบุตรบุคคลต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวหรือคนที่ไม่มีสัญชาติไทยเป็นอำนาจนายอำเภอ เว้นแต่การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.13)

4) การแจ้งเกิดต้องตั้งชื่อเด็กเลยแต่บิดา/มารดา สามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขชื่อเด็กเกิดใหม่ต่อนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น เสียค่าธรรมเนียมตามระเบียบ

5) หลักเกณฑ์การตั้งชื่อ ชาย/หญิง เขียนสะกดการันต์ถูกต้อง มีความหมายในภาษาไทยและไม่บังคับฝืนใจต่อการตั้งชื่อ

4.2.3 การแจ้งการตาย มีรายละเอียดดังนี้

1) การแจ้งตายเกินกำหนดเวลา เป็นอำนาจของนายอำเภอ/ท้องถิ่น ตั้งอนุญาตให้แจ้งได้ โดยต้องดำเนินการเปรียบเทียบความผิดและสอบสวนพยานหลักฐานก่อน

2) การรับแจ้งการตาย นายทะเบียนผู้รับแจ้งต้องสอบสวนลงรายละเอียดฟังและเผาศพ ณ สถานที่ใด ในมรณบัตรหรือใบรับแจ้ง (ท.ร.4 ตอนหน้า) แล้วแต่กรณีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการจัดการศพดังกล่าว ต้องแจ้งขออนุญาตนายทะเบียนผู้รับแจ้งก่อน

3) การรับการแจ้งการตายกรณี คนต่างท้องที่ สำนักทะเบียนที่รับแจ้งจะต้องจัดส่งมรณบัตรตอนที่ 2 ให้สำนักทะเบียนที่ผู้ตายมีชื่อในทะเบียนเพื่อจำหน่ายชื่อผู้ตายจากทะเบียนบ้าน กรณีนี้เจ้าบ้านอาจนำมรณบัตร ตอนที่ 1 ไปขอจำหน่ายก่อนได้ เมื่อนายทะเบียนดำเนินการจำหน่ายให้แล้วต้องรายงานสำนักทะเบียนราษฎร เมื่อได้รับมรณบัตร ตอนที่ 2 และดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงส่งมรณบัตร ตอนที่ 2 ให้สำนักทะเบียนราษฎร

4) กรณีไม่ทราบว่าผู้ตายมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของสำนักทะเบียนใดให้ส่งมรณบัตร ตอนที่ 2 ให้ สทร. (ผ่านสำนักทะเบียนราษฎร)

4.2.4 การแจ้งย้ายที่อยู่มีรายละเอียดดังนี้

นายทะเบียนจะรับแจ้งการย้ายที่อยู่ได้ เฉพาะคนที่มิชื่อในทะเบียนบ้าน และทะเบียนบ้านกลางเท่านั้น

- 1) เจ้าบ้านมีหน้าแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง คือ แจ้งย้ายออกไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันย้ายออกโดยแจ้งย้ายเข้าภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายเข้า และไปอยู่ที่ใหม่ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออก โดยให้นำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมด้วยคำยินยอมของเจ้าบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนไปแสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งด้วย
- 2) กรณีปลดประจำการ เจ้าหน้าหน่วยทหารต้องแจ้งย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งและนำไปแจ้งและย้ายที่อยู่ ตอนที่ 1,2 มอบให้ทหารไปแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่จะกลับไปอยู่
- 3) หลักฐานที่ต้องใช้กรณีแจ้งย้ายประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน (บ้านที่จะย้ายออก/เข้า หรือบ้านที่จะไปอยู่ใหม่กรณีย้ายปลายทาง) บัตรประจำตัวประชาชน เจ้าบ้าน ผู้แจ้งแทน (กรณีเจ้าบ้านมอบผู้มีชื่อในทะเบียนแจ้งแทน) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีผู้แจ้งแทน ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้าน) และใบแจ้งย้าย ตอนที่ 1, 2

4.2.5 การจำหน่ายชื่อกรณีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้าน มีรายละเอียดดังนี้

- 1) กรณีการจำหน่ายชื่อบุคคลจากทะเบียนบ้าน ที่เป็นอำนาจของนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น
- 2) กรณีที่บุคคลมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านมากกว่า 1 แห่ง ทั้งในเขตสำนักทะเบียนเดียวกันและต่างสำนักทะเบียน
- 3) กรณีสำนักทะเบียนราษฎรตรวจสอบพบ
- 4) กรณีกระทรวงมหาดไทยสั่งการเฉพาะราย
- 5) กรณีที่บุคคลใดตายแล้ว แต่ยังไม่ได้จำหน่ายชื่อจากทะเบียนบ้านให้นายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น ตรวจสอบรวบรวมหลักฐานสอบสวนผู้ร้องพยานบุคคลและพยานหลักฐานถ้ามี และจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนบ้าน โดยหมายเหตุว่า “จำหน่ายตามคำร้องที่”
- 6) กรณีที่บุคคลมีชื่อในทะเบียน (ท.ร.14) โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย/ในลักษณะชั่วคราว นายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่นต้องตรวจสอบรวบรวมพยานหลักฐานเสนอ นายอำเภอ

4.2.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร
มีรายละเอียดดังนี้

กรณีเป็นอำนาจของนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น

- 1) ขอแก้ไขโดยมีเอกสารของทางราชการหรือกรณีผิดพลาดเล็กน้อย เช่น เขียนตัวสะกดการันต์ชื่อตัว ชื่อ/สกุลผิด
- 2) ขอแก้ไขคำนำหน้า กรณีพบว่าบุคคลในทะเบียนบ้านอายุครบ 15 ปี บริบูรณ์
- 3) การขอแก้ไขสัญชาติบุคคลในรายการของบิดา/มารดา ในกรณีแก้ไขจากสัญชาติไทยเป็นสัญชาติอื่นตามหลักฐานใบต่างคำว และแก้ไขสัญชาติอื่นที่ไม่ใช่ไทยก่อนแก้ไขต้องตรวจสอบจากกองตรวจคนเข้าเมืองก่อน เมื่อตรวจคนเข้าเมืองยืนยันจึงแก้ไข
- 4) กรณีเป็นอำนาจของนายอำเภอ
- 5) ไม่มีเอกสารทางราชการที่เชื่อถือได้มาแสดง
- 6) รายการสัญชาติตัวและสัญชาติบิดามารดาผู้ให้กำเนิดมีการคัดลอกผิดพลาดไปจากทะเบียนบ้านปี 2515 (คัดลงปี 2526) เช่น เขียนผิด เว้นว่างรายการไว้ขีดเครื่องหมาย

4.2.7 การคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร มีรายละเอียดดังนี้

การคัดและรับรองสำเนาได้ที่สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น และสำนักทะเบียนราษฎร และผู้ขอคัดและรับรองสำเนา ต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

- 1) การขอตรวจดูทะเบียนบ้านและคัดสำเนารายการเอง ไม่เสียค่าธรรมเนียม
- 2) หากให้นายทะเบียน/ผู้อำนวยการทะเบียนคัดและรับรองสำเนาต้องเสียค่าธรรมเนียม 5 บาท
- 3) กรณีที่ไม่เสียค่าธรรมเนียม 5 บาท ต้องคัดเพื่อใช้เกี่ยวกับการศึกษา การเข้ารับราชการทหาร การสงเคราะห์ผู้มีบุญธรรมมากและการจัดที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยประกอบอาชีพเกษตรกรรม
- 4) การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อประกอบการแก้สัญชาติไทยในทะเบียนบ้าน การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม
- 5) กรณีทะเบียนบ้านชำรุดสูญหายจะขอรับทะเบียนบ้านฉบับใหม่ ต้องเสียค่าธรรมเนียม 5 บาท แต่ถ้าชำรุดเสียหายด้วยสาเหตุสุดวิสัย ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

4.2.8 สัญชาติ มีรายละเอียดดังนี้

1) การได้สัญชาติของบุคคล (ตามพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508) ในกรณีโดยการเกิด (ม.7 พระราชบัญญัติสัญชาติ) หญิงต่างด้าวขอถือสัญชาติไทยตามสามี และคนต่างด้าวของแปรสัญชาติเป็นไทย โดย 2 กรณี หลังอยู่ในความรับผิดชอบของ กองบังคับการตำรวจสันติบาล

2) การได้สัญชาติไทยโดยกำเนิด ต้องเป็นผู้ที่เกิดโดยบิดาหรือมารดา สัญชาติไทยไม่ว่าเกิดใน/นอกราชอาณาจักร

3) ในราชอาณาจักรไทย ซึ่งเรียกว่าการได้สัญชาติไทยโดย “หลัก ดินแดน” ต้องพิจารณาตามหลักเกณฑ์ตามมาตรา 7 ทวิวรรคหนึ่ง แห่ง พ.ร.บ.สัญชาติ พ.ศ. 2508 แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 5 แห่ง พ.ร.บ.สัญชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2539 ในขณะที่ เกิดบิดาตามกฎหมายหรือบิดาที่มีได้สมรสกับมารดาหรือมารดาของผู้นั้น ได้รับการผ่อนผันอยู่ในประเทศไทยเป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย เช่น ผู้ลี้ภัยทางการเมือง

4) ได้รับใบอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทยได้ชั่วคราว เช่น นักท่องเที่ยว ทหารอเมริกัน อยู่ในประเทศไทยโดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายตรวจคนเข้าเมือง เช่น ผู้อพยพ ญวน ลาว เขมร

ถ้ามารดาเป็นคนต่างด้าวเข้าเงื่อนไขข้างต้นและไม่ปรากฏบิดาที่ชอบด้วยกฎหมาย (ไม่ได้จดทะเบียนสมรส) บุตรที่เกิดมาจะต้องถูกถอนสัญชาติ/ไม่ได้สัญชาติ เช่นเดียวกัน แต่บุตรของผู้ที่มีบิดาเป็นคนต่างด้าวเข้าเงื่อนไขประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 337 ได้สัญชาติไทย ตามมาตรา 7(3) พระราชบัญญัติสัญชาติเพราะขณะที่เกิดไม่ได้มีบิดาเป็นคนต่างด้าวเข้าเงื่อนไขประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 337

5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

5.1. ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี เมนาร์ด (Shelly Maynard W. 1975 : 252 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

สิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเฝ้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเฝ้าแบบใดเป็นสิ่งที่ ต้องการ ซึ่งทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมี ทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

เครช เดวิด และ ครูทซ์ฟิลด์ ริชาร์ด (Krech David and Crutchfield S.Richard. 1962 : 77) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ตอบสนองพร้อมบรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

ฮิลการ์ด และ เอเนส (Hilgard and Ernest R 1971 : 349 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บน ความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ สิ่งจูงใจ และความ พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วูม (Vroom 1967 : 138 ; อ้างถึงใน เฉลา การค้า. 2540 : 5) กล่าวว่า ทักษคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่า สามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผล ที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึง พอใจและความพอใจตามลำดับ

วอลด์สเตน ฮาร์เวย์ (Wallestein Harvey 1978 : 122 ; อ้างถึงใน มานะ อิน พิทักษ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามจุดหมายหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

พิน กงพูล (2529 : 21) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดัหนึ่ง

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุก สิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของ

มนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

จากคำจำกัดความ ดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าและทักษะของบุคคลอื่นเนื่องจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมที่ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จึงถือได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ของแต่ละบุคคลที่มีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการและมีผลต่อจิตใจ

5.2. ความพึงพอใจในการบริการ

5.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการ

ได้มีผู้ความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้

เรด และ กุลแลช (Reid and Gundlach . 1983 : 89 ; อ้างถึงใน เรื่องบุญ สิริธรรังศรี. 2535 : 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความ พึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับการบริการว่า หลังจากได้รับ บริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลด ปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กุลแลช และ เนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 162 ; อ้างถึงใน เรื่องบุญ สิริธรรังศรี. 2535 : 27) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนอง ความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังจาก การให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหา ที่มีหรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภาคภูมิใจเพียงใด

สมิ์วรรณ ต้นไทย (2533 : 66) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้าน ต่างๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของ บริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมชัย เลิศทิฐวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้า

บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

จากความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่เกิดจากการรับบริการ และ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการสาธารณะใดๆ สามารถแบ่งองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจการให้บริการตามระยะการให้บริการออกเป็น

ระยะก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะหลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

5.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สุรศักดิ์ นาถวิไล, 2544: 10)

5.3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้สถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

5.3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการมคคก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ การโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามไม่เป็นที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการที่จะนำเสนอในการวิจัย เป็นการรวบรวมเกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะ และการให้บริการด้านทะเบียน ดังนี้

6.1. ความหมายของการบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541 : 252) ได้ให้ความหมายกาของบริการ ไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547 : 10) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม

สิงห์ สองพันปี (2536 : 12) ได้กล่าวเกี่ยวกับ การให้บริการด้านทะเบียน ว่า การวัดระดับความสำเร็จของงานด้านทะเบียน คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงสุด นั่น คือ ประชาชนจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อเดินขึ้นตํานักทะเบียนและเดินลงจากตํานักทะเบียนหลังรับบริการแล้ว หรืออาจกล่าวอีกในหนึ่งว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทะเบียน หรือการบรรลุความมุ่งหมายของการทะเบียน คือ จะต้องเป็นเอกสารทางกฎหมายที่ ถูกต้อง รักษาสิทธิและหน้าที่ของประชาชน อีกทั้งต้องทำให้ประชาชนผู้มารับบริการพอใจ หรือถูกใจกับผลงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับด้วย

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทําทําให้ลูกค้าพอใจ ซึ่ง ลูกค้าทุกคน มีความต้องการและคาดหวัง

6.2. ลักษณะของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

6.2.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และ ต้องการอะไร

6.2.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่ อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

6.2.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการ จะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่ง สำคัญมาก

6.2.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนอง ตลอดเวลา และเมื่อวันใด เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

6.3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

มิลเลท .เจ.ดี. (Millet .J.D., 1954 : 144) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ที่สร้างความพึงพอใจประกอบด้วย

6.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

6.3.2 การให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ (Timely Service) คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงต่อความต้องการ มีขั้นตอนที่กำหนดไว้ชัดเจนและได้ปฏิบัติตามที่กำหนด

6.3.3 การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆอย่างเพียงพอเหมาะสม โดยมีผลเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

6.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการและดูแลอย่างที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องทุกชั้นตอน การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในเวลาที่กำหนด โยยัดประโยชน์ของผู้รับบริการไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

6.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าเรื่อยๆ กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยทรัพยากรเท่าเดิม หรืออาจกล่าวได้ว่า การให้บริการที่ดีขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ มีดังนี้

1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

ต้องการของผู้รับบริการระดับสูง ดังนั้น ควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคคลในองค์กรก่อน เพื่อให้ประโยชน์และบริการที่จัดให้สูญเปล่า

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัดเจน

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าที่ได้รับ

6. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้มารับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการจนเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการเป็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานขององค์กร ความพึงพอใจในการบริการนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดจากการบริการ ความพยายามในการบริการที่ดีจะแสดงถึงความสำเร็จของการบริการของผู้บริการในองค์กร ซึ่งหากมีความพยายามให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพที่ดีแล้ว การเตรียมความพร้อมและการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลย่อมจะเป็นประโยชน์สามารถกำหนดบทบาทได้ถูกต้องตรงกับความต้องการผู้รับบริการได้สูงสุด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานของของสำนักทะเบียนและองค์กรภาครัฐ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการศึกษา ดังนี้

เรื่องบุญ สิริรังสี (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับ

มากและมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความมากน้อยของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวก

อัจฉรา โทบุญ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. เมื่อแยกพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการพบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การนำเอกสารที่จำเป็นที่ต้องนำมาด้วย และผู้ที่ทราบถึงตัวบุคคลที่ต้องมาติดต่อกันด้วย มีความพึงพอใจทุกด้าน และรายด้านมาก

วุฒิสักดิ์ สิงห์โต (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน แยกเป็นเพศชาย 100 คน เพศหญิง 100 คน ที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองปทุมธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นรายชื่อทั้งด้านสภาพภูมิทัศน์และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

วิภาสรี คงเกลี้ยง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิตินใหม่ จำนวน 4 แห่ง คือ อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม อำเภอบางเคड़ा จังหวัดฉะเชิงเทรา และอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติในอำเภอมิตินใหม่ซึ่งมีการปรับปรุงในด้านสภาพภูมิทัศน์ ระบบบริการ และระบบบริหาร ส่วนปัจจัยทางด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียนในอำเภอมิตินใหม่ คือ อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการรับบริการงานทะเบียน ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียน

สมบัติ จันทร์เกษม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยประสิทธิผลของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร : กรณีศึกษาเปรียบเทียบ

ระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางพลัด กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางซื่อ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนให้การยอมรับประสิทธิผลการให้บริการ ในระดับที่สูง โดยส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่าระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิผลอย่างมาก สำหรับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ให้การยอมรับในระดับค่อนข้างสูง โดยส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่ามีประสิทธิผลด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก มีประสิทธิผลด้านความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารค่อนข้างมาก และมีประสิทธิผลด้านความสะอาดเรียบร้อยและสวยงามของเอกสารค่อนข้างมาก

สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการศึกษาคือ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับสูง โดยงานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับสูงมากที่สุด รองลงมาเป็นงานบริการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง ต่อเติมอาคารพาณิชย์ และงานบริการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง ต่อเติม ที่พักอาศัย ตามลำดับ

นิวัฒน์ เพ็ญสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามอาชีพ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับความ พึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความไม่พึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ศศิธร แก้วกลาง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรมีปัญหาในระดับมากอยู่ 2 ด้าน คือ (1) ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของบุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ขาดการประสานงานและการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันระหว่างบุคลากรในฝ่าย และการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนไม่มีความเหมาะสมในแต่ละงาน (2) ด้านงบประมาณ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการงบประมาณ

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ หลังจากปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน

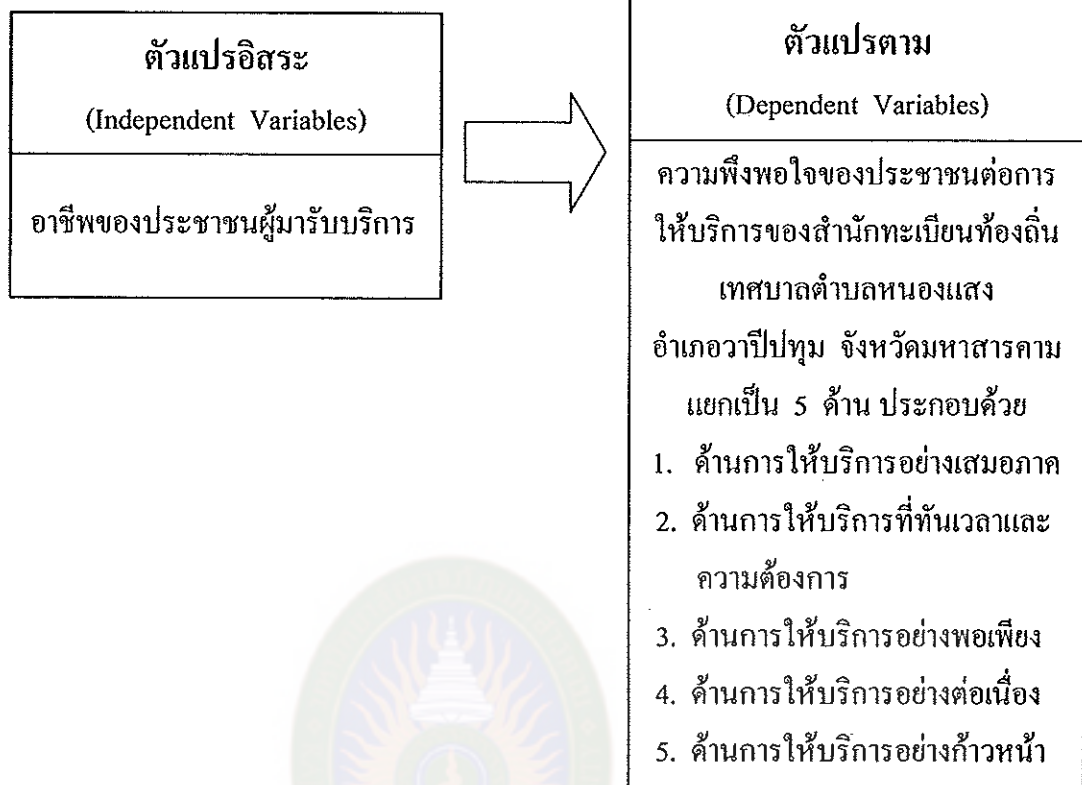
ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการบริหาร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะมีผู้ศึกษาและวิจัยไว้ค่อนข้างมาก ผลจากการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบางองค์กรอยู่ในระดับมาก และบางองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันด้านต่างๆ มีความคิดเห็นทั้งต่างกันและไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐยังมีลักษณะต่างกันอยู่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาด้านนี้ ต่อไป เพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจยิ่งขึ้นไป

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของของ มิลเลท (ทิพย์อักษร จันทรศิริ 2546 : 18) เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัยครั้งนี้ ดังแผนภูมิที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย