

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัย ได้นำเสนอ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ
3. การดำเนินงานของกรมการสวัสดิการ
4. บทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ปรากรม วุฒิพงศ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือคุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 22) กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือ ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

เดวิส (Davis. อ้างใน สมพร อิทธิเดช. 2530 : 29) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

วรูม (Vroom. 1984 : 60) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดคำนวณจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดคำนวณจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะจะมีผลทำให้รู้สึกแข็งแรงและสติปัญญาเพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญ ของความหมายดังกล่าวจะ เกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

กูด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Woolman. 1973 : 384) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการและแรงจูงใจ

ฟิตซ์เจอร์อัลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durunt. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. วัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23) อธิบายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคล อันเนื่อง มาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบ พอใจ ต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกทาง อารมณ์ และทัศนคติของแต่ละคนว่า มีความพึงพอใจเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านจิตใจเป็นสำคัญ

## 1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นแบบอย่างที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล จำเป็นจะต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการ หรือคุณค่าของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของบริการไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ โฆษณา การใช้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับการคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึง ความไม่พึงพอใจ

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5 - 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ถ้าหากตรงกับความรู้สึกที่มี ก็จะมีความรู้สึกที่ดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนแต่เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการ วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ สนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้ว บรรจุน้ำของ กระจกฉาย ของจดหมาย จลากรสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การให้โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมตามแต่สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่มาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจจะไม่พอใจในสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นที่ไปตามคาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ แสดงออกในระดับมากน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้ คาดหวังไว้

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113 - 121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัว น้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้บริการเกิดความไม่พึงพอใจในการ ให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กร หรือ หน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกก็จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลที่เข้ามา ทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็น โดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ ก็จะต้อง เป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้ว ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบ การเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

#### 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

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



มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 - 69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

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

พิภพ อุดม (2537 : 61 - 62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับการคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าได้รับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมน้ำมันฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้าย่านที่กำหนดให้รับรางวัล

กันด์ลาซ และเรด (Gundlach and reaid. 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ทั้งร่วมลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

### 1.5 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่มันจะต้องพิจารณาถึงการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำให้ได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีนิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอหรือขอลความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่หน้าเชื่อถือได้

## 1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.6.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ (Maslow, 1968 : 153-154) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมนุษย์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการ สิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุด ไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow)

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์ มีดังต่อไปนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่ออยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานภาพทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่คนได้รับสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทาง



ด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4) ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-esteem Needs) ความต้องการต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง ตลอดจนทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากจะทำให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ ในการรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นต้นคือความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิต นึกคิดตามคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันภายหลัง หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วน และความต้องการในขั้นนี้ จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการเป็นอิสระเฉพาะแต่และคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากจะทำประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้สูงสุดในทัศนของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจและนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอน จะมีลักษณะที่เกี่ยวพันกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นต่อไปจะมาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

#### 1.6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Victor H. Vroom : Expectancy Theory

วรูม (Vroom) ได้พัฒนาทฤษฎี Expectancy ของเขาให้มีลักษณะทั่วไป (General theory) มากกว่าเฉพาะเจาะจง เนื้อหาของทฤษฎีนี้กล่าวถึงบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และเลือกทางเลือกซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำสิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน พวกเขาจะเลือกทางเลือกโดยการไม่ไปทำงาน คือ อยู่บ้าน เพราะเขาคิดว่าการเลือกทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละบุคคลจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด (กฤษฎณา สารบรรณ. 2545 :20)

มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายขององค์ประกอบในการวิเคราะห์ตามทฤษฎีนี้ องค์ประกอบแรกคือ ความคาดหวังของสิ่งที่เกิดขึ้นที่ไปมีอิทธิพลต่อการเลือก องค์ประกอบที่สองถือว่าทฤษฎีนี้รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน ปัจจัยแรกคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นกับปัจจัยที่สอง คือ คุณค่า (หรือความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้) ของผลตอบแทนนั้น สองปัจจัยดังกล่าวมีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า ความคาดหวัง (Expectancies) และความพึงพอใจหรือความชอบ (Valences)

นอกจากปัจจัยที่สำคัญทั้งสองประการนี้แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญอีก เช่น ผลตอบ แทนหรือรางวัล (Reward) และสื่อกลางหรือเครื่องมือ (Valences) (กฤษณา สารบรรณ. 2545 :20)

จากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom จะเห็นว่า ลูกจ้างคนงานจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือใช้สำเร็จต่อเป้าหมายก็ต่อเมื่อเขาเชื่อในความสามารถของเขาว่าความพยายามในการปฏิบัติของเขาจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานนี้จะช่วยให้เขาได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา เช่น การได้รับเพิ่มค่าจ้างหรือการ ได้รับ การส่งเสริมให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง นั้นย่อมหมายความว่า การที่ลูกจ้างคนใดคนหนึ่ง ได้เลือกปฏิบัติงานชิ้นใดชิ้นหนึ่ง เขาเลือกปฏิบัติงานชิ้นนั้นจากงานหลายชิ้นที่มีให้เลือก โดยคิดว่าการเลือกปฏิบัติงานชิ้นนั้นได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากที่สุด หรือสูงที่สุด ถ้าหากการปฏิบัติงานนั้น ได้รับผลดีและแรงจูงใจที่เกิดขึ้นกับเขาในการปฏิบัติงานครั้งนี้ เกิดขึ้นมาจากความคาดหวังในผลตอบแทนและความพึงพอใจในผลตอบแทนที่เขาจะได้รับมีตามที่เขาต้องการหรือพึงปรารถนาด้วย

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

สุรศักดิ์ นาดวิทย์ (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน จึงทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภท

ของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล หรือ การรับประกันบริการจากการโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับการบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations)

กฤษณ์ สุคนธาพรศักดิ์ (2548 : 11-12) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ และ แอนเดอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์กรประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการให้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่าคุณธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมนี่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้น ในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อน โยนหรือกระด้าง หยาดคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

มิลเล็ต (Millet, 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวถึงเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory service) ไว้ว่า พิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการไปจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

อเดย์ และแอนดิสัน (Aday and Andersen. 1975 : 6-14) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ซึ่ง อเดย์ และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล และความรู้สึของผู้ป่วยที่ได้รับบริการมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น
  - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
  - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ด้านร่างกาย และจิตใจ
  - 2.3 แพทย์ได้ติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออخصยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอخصยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น
  - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย
  - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนยะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาลความเจ็บป่วย

ฟิทซเจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and durant. 1980 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริรังศรี. 2535 : 27) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลทำให้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ



1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กันต์เตคและเนลสัน (Gundlach and Nelson, 1983 : 41) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจำแนกตามระยะของการใช้บริการได้ดังนี้

1. ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่
2. ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง
3. หลังการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการ หรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้บริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสัสดีอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของ อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975 : 6-14) และ มิลเล็ท (Millett, 1954 : 397 - 400) มาใช้ในการวิจัยในองค์ประกอบของความพึงพอใจในการใช้บริการ 3 ประการ ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบาย ในแง่ใจของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึง ของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่าคุณธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

**สรุป** ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ในเงื่อนไขของการใช้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการที่มีความยุติธรรม มีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน การให้บริการอย่างเพียงพอ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการไปจนกว่าจะบรรลุผล การให้บริการที่มีความก้าวหน้า การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

**สรุป** ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ความง่ายของการขอใช้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

## สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ ในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้นิ่งเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

สรุป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น ในประเด็นต่อไปนี้เป็นความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ ความเสมอภาคของการให้บริการ การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง การพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน ไม่กระด้าง ไม่หยาบคาย ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ ความไว้นิ่งเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

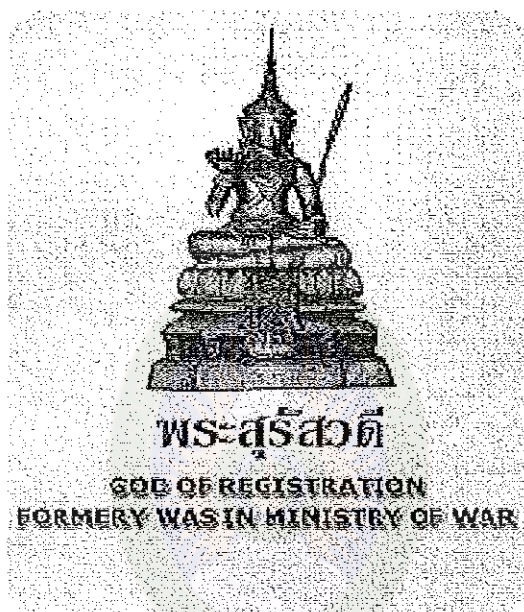
### 3. การดำเนินงานของกรมการสถิติ

การดำเนินการของกองการสถิติ มีหน้าที่พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบแบบธรรมเนียมการสถิติ กฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกวิชาทหาร กฎกระทรวง ข้อบังคับ คำสั่ง ระเบียบการต่าง ๆ ในสายงานสถิติ การสถิติที่เกี่ยวกับทหารกองเกิน ทหารกองหนุน การค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ทางวิทยาการในสายงานสถิติ และมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับกระทรวงกลาโหม ว่าด้วยการกำหนดหน้าที่สถิติ มีผู้อำนวยการกองการสถิติเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ ผู้วิจัยได้สรุปการดำเนินการของกองการสถิติ ดังต่อไปนี้ (กองการสถิติ. 2549 : 1-20)

#### 3.1 ประวัติความเป็นมาของกองการสถิติ

กรมพระสุรัสวดี หรือ "กรมสุรัสวดี" จัดตั้งขึ้นรัชสมัยสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 2 พ.ศ. 2034-2035 กรมพระสุรัสวดีมีหน้าที่ จัดส่งเจ้าหน้าที่สถิติไปประจำ ณ หัวเมืองต่าง ๆ เพื่อจ่ายเลข (สัปดาห์เลขที่ท้องแขนชายไทย) ขึ้นทะเบียนคนเป็น "ไพร่" ดังนั้น "กรมสุรัสวดี" จึงเป็นกรมใหญ่ ซึ่งมีฐานะคล้ายกระทรวง ควบคุมบัญชีไพร่พลทั่วประเทศ มีผู้บังคับบัญชากรมคือ "พระสุรัสวดี" ขึ้นตรงต่อพระมหา กษัตริย์ กำกับเจ้าขุนมูลนายทุกกรมกอง ทั้งฝ่ายกลาโหมและฝ่ายมหาดไทย ให้ต้องส่งบัญชียอดจำนวน "ไพร่" ในสังกัดพร้อมเลขทะเบียน ประจำตัวไพร่ให้ "กรมสุรัสวดี" ควบคุมในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบเกณฑ์ไพร่พล เพื่อจัดกองทัพ เมื่อต้องการกำลังพลเข้าทำศึกสงคราม

พระสุรัสวดี เป็นรูปเทวดานั่งบนฐานสูง มีฝ่าพิภพห้อยหน้า พระหัตถ์ซ้ายถือพระขรรค์ พระหัตถ์ขวาถือสารบัญชี่ไพร่พล มีพระนามว่า "พระสุรัสวดี" ปัจจุบันรูปแกะสลักลอยของ "พระสุรัสวดี" ซึ่งทำด้วยไม้โดยช่างหลวงสมัยกรุงธนบุรี ยังคงเก็บรักษาไว้ที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ หอจดหมายเหตุ 295 หมายเลขวัตถุ ถ.1-1 ซึ่งกระทรวงกลาโหมจัดส่งไปให้เมื่อคราวก่อตั้งพิพิธภัณฑฯ



ภาพเครื่องหมายกรมสุรัสวดี

ในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ (รัชกาลที่ 5) ได้ปรับปรุงกิจการทหารเป็นแบบอย่างยุโรป ได้จัดตั้งกระทรวงกลาโหม และกระทรวงมหาดไทยขึ้น พร้อมได้ยกกรมสุรัสวดี ไปขึ้นกับกระทรวงกลาโหม เมื่อ พ.ศ.2439 และต่อมา พ.ศ. 2441 ได้เปลี่ยนชื่อจาก "กรมสุรัสวดี" เป็น "กรมเสัสดี"

พ.ศ. 2446 ได้ออกข้อบังคับลักษณะเกณฑ์ทหาร ร.ศ. 122

พ.ศ. 2448 ได้ตราพระราชบัญญัติลักษณะเกณฑ์ทหาร ร.ศ. 124

พ.ศ. 2479 ได้ตราพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2479

พ.ศ. 2480 ได้ยุบ กรมเสัสดี ปรับโอนภารกิจให้ กรมเสมีนตรา กท. และ ให้กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบการเกณฑ์ทหาร

พ.ศ. 2497 ได้ตราพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ.2497 โดยให้ ร.มว.กท. และ ร.มว.มท. เป็นผู้รักษาการ พ.ร.บ. ฉบับนี้

พ.ศ. 2513 กองทัพบก ได้จัดตั้ง กรมการกำลังสำรองทหารบก ให้มีกองการสัตตติ เป็นหน่วยรอง มีหน้าที่ควบคุมและจัดกำลังพลไปเป็นสัตตติจังหวัดและสัตตติอำเภอ

พ.ศ. 2516 ให้ กองทัพบก โดย กรมการกำลังสำรองทหารบก (กองการสัตตติ) รับหน้าที่ การเกณฑ์ทหารประจำปี แทน กระทรวงมหาดไทย

พ.ศ. 2544 ยุบรวม กรมการกำลังสำรองทหารบก กับ กรมการรักษาดินแดน เข้าด้วยกันเป็น "หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง" เปลี่ยนชื่อใหม่ เป็น กองการสัตตติ

หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2545 โดยมีที่ตั้งหน่วยอยู่ที่ กองการสัตตติ หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง เลขที่ 2 ถนนเจริญกรุง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 โทร 0-2223-3259

### 3.2 ความหมายและหน้าที่ของสัตตติ

ความหมายของสัตตติ ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2534 หมายถึง เจ้าหน้าที่บัญชีทหารหรือเจ้าหน้าที่บัญชีคน หรือผู้รวบรวมบัญชีคน การกำหนดหน้าที่สัตตติ ตามข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยการกำหนดหน้าที่สัตตติ พ.ศ. 2534 ได้กำหนดหน้าที่สัตตติ ในระดับต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. กองการสัตตติ กรมเสนาธิการ มีผู้อำนวยการกองการสัตตติ กรมเสนาธิการ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบมีหน้าที่ดังนี้

1.1 ควบคุม ประสานงานและกำกับดูแลกิจการสัตตติ ตลอดจนวิทยาการสัตตติให้ ดำเนินการ ไปตามกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบธรรมเนียมและบันทึกข้อตกลง ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาดำเนินการ แก้ไขให้เหมาะสมกับกาลสมัย

1.2 ค้นคว้าวิจัย และวิเคราะห์ จากผลการปฏิบัติการข้อ 1.1 ในทางวิทยาการของ หน่วยต่าง ๆ ทั้ง 3 เหล่าทัพ

1.3 รวบรวมและประสานงานในการกำหนดคุณสมบัติและคุณวุฒิของบุคคลที่ 3 เหล่าทัพจะรับเข้ามาบรรจุในสายงานสัตตติ

1.4 จัดการศึกษา และอบรมในวิทยาการของสัตตติให้แก่ข้าราชการในสายงานสัตตติ นอกจากกองทัพบกได้กระทำอยู่

1.5 ตรวจสอบและรวบรวม ข้อมูล สถิติ ยอดในบัญชีจำนวนทหารกองเกินที่จะ เรียกเข้ากองประจำการได้และบัญชีเทียบจำนวนทหารกองเกินที่จะขอเรียก



1.6 ตรวจสอบและรวบรวม ข้อมูล สถิติ ยอดในรายงานและบัญชีตรวจเลือก ทหารกองเกินเข้าประจำการประจำปี

1.7 ตรวจสอบและรวบรวม ข้อมูล สถิติ ยอดในบัญชีทหารกองเกินและทหาร กองหนุน

1.8 รวบรวมยอดตำรวจที่กระทรวงมหาดไทยขอเรียกเข้ากองประจำการประจำปี

1.9 ร่วมกับกองบัญชาการทหารสูงสุดและเหล่าทัพในการพิจารณาและกำหนด ห้องที่เพื่อเรียกและส่งคนเข้าเป็นทหารและตำรวจกองประจำการ

1.10 พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนกองประจำการและการปลดออก จากกองประจำการ

1.11 พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการยกเว้นผ่อนผันแก่บุคคลที่กฎหมายว่าด้วยการ รับราชการทหารได้กำหนดไว้

1.12 พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการมอบอำนาจการปกครองข้าราชการในสายงาน สัสดี ที่ปฏิบัติราชการร่วมกับฝ่ายปกครอง ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองกระทรวงมหาดไทย

1.13 ร่วมกับกองบัญชาการทหารสูงสุดและเหล่าทัพในการพิจารณากำหนด หลักการปฏิบัติในการหมุนเวียนกำลังพลในสายงานสัสดีระหว่าง 3 เหล่าทัพ กับกองการสัสดี หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง

1.14 พิจารณาและเสนอแนะการดำเนินการบรรจุ ปลด ย้าย เลื่อน และลดตำแหน่ง ของข้าราชการกองการสัสดี กรมเสมียนตรา

1.15 พิจารณาแก้ไข ตรวจสอบ ตอบโต้ และชี้แจงปัญหาเกี่ยวกับการรับราชการ ทหารและส่งเสริมการฝึกวิชาทหาร ตลอดจนระเบียบแบบธรรมเนียมการสัสดี

1.16 หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาจะได้มอบหมายให้

2. กองการสัสดี หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง มีผู้อำนวยการกองการสัสดี หน่วย บัญชาการกำลังสำรองเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ มีหน้าที่ดังนี้

2.1 ตรวจสอบและควบคุมทางวิชาการในสายงานสัสดี ของกองทัพบก

2.2 อำนวยการ และกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติหน้าที่ในกิจการสัสดีทั้งปวงซึ่ง กำหนดไว้ในกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบธรรมเนียม และบันทึกข้อตกลง-ลงที่เกี่ยวข้อง

2.3 พิจารณาและเสนอแนะการบรรจุ ปลด ย้าย เลื่อนและลดตำแหน่ง ข้าราชการ ซึ่งทำหน้าที่สัสดีในส่วนราชการต่างๆ ของกองทัพบก ตามระเบียบแบบแผนที่ทางราชการ ได้ กำหนดไว้

2.4 อำนวยการในกิจการสัสดีทั้งปวงในเรื่องการเตรียมพล

2.5 อำนวยการและควบคุมทหารกองเกินและทหารกองหนุนโดยขอความร่วมมือและประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

2.6 รวบรวม กำหนดความต้องการและควบคุม การส่งกำลังสิ่งอุปกรณ์ แบบพิมพ์ สายงานสถิติโดยประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

2.7 บันทึก รายงาน รวบรวมข้อมูล สถิติต่าง ๆ ตลอดจนเสนอแนะประชาสัมพันธ์ เพื่อพัฒนากิจการสถิติให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของกองทัพบก

2.8 ตรวจสอบ ตอบโต้ และชี้แจงเกี่ยวกับราชการทหารตลอดจนระเบียบแบบธรรมเนียมการสถิติ

3. แผนกสถิติกองทัพภาค มีสถิติกองทัพภาคเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบในทางปกครองบังคับบัญชาขึ้นต่อแม่ทัพภาคที่ประจำอยู่ มีหน้าที่ดังนี้

3.1 เป็นที่ปรึกษาในกิจการสถิติของแม่ทัพภาค และควบคุมทางวิชาการของสายงานสถิติในเขตพื้นที่กองทัพภาค

3.2 อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลในกิจการสถิติทั้งปวงซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ คำสั่ง แบบธรรมเนียม และบันทึกข้อตกลงที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กองทัพภาค

3.3 พิจารณา และเสนอแนะการดำเนินการบรรจุ ปลด ย้าย เลื่อน และลดตำแหน่งข้าราชการซึ่งทำหน้าที่สถิติ ในเขตพื้นที่กองทัพภาคตามระเบียบแบบแผนที่ทางราชการกำหนดไว้

3.4 บันทึก รายงาน ตรวจสอบ โต้ตอบ และชี้แจงปัญหาในกิจการสถิติรวมทั้งงานธุรการอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.5 รวบรวมข้อมูล สถิติ และสภาพทหารกองเกิน ทหารกองหนุน ในเขตพื้นที่กองทัพภาคเพื่อนำไปใช้ในการเรียกเข้ารับราชการทหารและการเตรียมพล

4. สถิติมณฑลทหารบก และสถิติจังหวัดทหารบก มีหัวหน้าฝ่ายสรรพกำลังมณฑลทหารบก หรือหัวหน้าฝ่ายสรรพกำลังจังหวัดทหารบก แล้วแต่กรณี เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ มีหน้าที่ดังนี้

4.1 เป็นที่ปรึกษาในกิจการสถิติของผู้บังคับบัญชา

4.2 ดำเนินการ และควบคุมกำกับดูแล และประสานงานในกิจการสถิติทั้งปวง ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบธรรมเนียม และบันทึกข้อตกลงที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่มณฑลทหารบก หรือจังหวัดทหารบก แล้วแต่กรณี

4.3 ดำเนินการควบคุม ทหารกองเกินและทหารกองหนุนในเขตพื้นที่มณฑลทหารบกหรือจังหวัดทหารบกแล้วแต่กรณี

4.4 พิจารณา และเสนอแนะ การดำเนินการบรรจุ ปลด ย้าย เลื่อน และลดตำแหน่งข้าราชการซึ่งทำหน้าที่สถิติในเขตพื้นที่มณฑลทหารบก หรือจังหวัดทหารบก แล้วแต่กรณี ตามระเบียบแบบแผนที่ทางราชการกำหนดไว้

4.5 รวบรวม กำหนดความต้องการ ดำเนินการและควบคุมการส่งกำลังสิ่งอุปกรณ์แบบพิมพ์สายงานสถิติ ในเขตพื้นที่มณฑลทหารบก หรือจังหวัดทหารบก แล้วแต่กรณี

4.6 บันทึก รายงาน ตรวจสอบ โต้ตอบ และชี้แจงปัญหาในกิจการสถิติ รวมทั้งงานธุรการอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.7 รวบรวม ข้อมูล สถิติ และสภาพทหารกองเกิน และทหารกองหนุน ในเขตพื้นที่มณฑลทหารบก หรือจังหวัดทหารบก แล้วแต่กรณี เพื่อนำไปใช้ในการเรียกเข้ารับราชการทหารและการเตรียมพล

5. แผนกสถิติกรุงเทพมหานครและแผนกสถิติจังหวัด มีสถิติกรุงเทพมหานคร หรือสถิติจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ อยู่ในความปกครองบังคับบัญชาของ ผู้บังคับการจังหวัดทหารบกตามที่แผนกสถิติจังหวัดกรุงเทพมหานคร หรือแผนกสถิติจังหวัด นั้น ๆ อยู่ในพื้นที่ แต่กระทรวงกลาโหมจะมอบการบังคับบัญชาต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น ๆ ได้ตามความจำเป็น มีหน้าที่ดังนี้

5.1 ควบคุมทางวิชาการของสายงานสถิติในเขตท้องที่กรุงเทพมหานครหรือในท้องที่จังหวัดแล้วแต่กรณี

5.2 ดำเนินการ ควบคุมกำกับดูแล และประสานงานในกิจการสถิติทั้งปวงที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบธรรมเนียม และบันทึกข้อตกลงที่เกี่ยวข้องในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร หรือในเขตท้องที่จังหวัด แล้วแต่กรณี

5.3 ดำเนินการควบคุม ทหารกองเกินและทหารกองหนุน ในเขตท้องที่กรุงเทพมหานครหรือในเขตท้องที่จังหวัด แล้วแต่กรณี

5.4 ดำเนินการและประสานงานในกิจการสถิติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องในเรื่องการเตรียมพลกับเจ้าหน้าที่จังหวัดทหารบก หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

5.5 บันทึก รายงาน ตรวจสอบ โต้ตอบ และชี้แจงปัญหาในกิจการสถิติรวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับราชการทหารตามที่ได้รับมอบหมาย

5.6 รวบรวมข้อมูล สถิติ และสภาพทหารกองเกิน ทหารกองหนุนในเขตท้องที่กรุงเทพมหานครหรือในเขตท้องที่จังหวัดแล้วแต่กรณี เพื่อนำมาใช้ในการเข้ารับราชการทหารและการเตรียมพล

5.7 รวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการระดมสรรพกำลังด้านการส่งกำลังบำรุงในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร หรือในเขตท้องที่จังหวัด แล้วแต่กรณี

5.8 หน้าที่อื่น ๆ เกี่ยวข้องกับสายงานสถิติและตามที่กำหนดไว้ในอัตรการจัดและยุทธวิธีของหน่วย ตลอดจนกิจการอันเกี่ยวกับกำลังคนในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร หรือในเขตท้องที่จังหวัดแล้วแต่กรณี ตามที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจให้บังคับบัญชาจะได้มอบหมายให้

6. หน่วยสถิติเขตและหน่วยสถิติอำเภอ มีสถิติเขต หรือสถิติอำเภอ แล้วแต่กรณี เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ อยู่ในความปกครองบังคับบัญชาของสถิติกรุงเทพมหานคร หรือสถิติจังหวัด แล้วแต่กรณี แต่กระทรวงกลาโหม จะมอบการปกครองบังคับบัญชาต่อผู้อำนวยการเขต หรือนายอำเภอนั้น ได้ตามความจำเป็น มีหน้าที่ดังนี้

6.1 ดำเนินการ ควบคุม กำกับดูแล และประสานงานในกิจการสถิติทั้งปวง ซึ่งได้กำหนดไว้ในกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบธรรมเนียม และบันทึกข้อตกลงที่เกี่ยวข้องในท้องที่เขตหรือท้องที่อำเภอ

6.2 ดำเนินการควบคุมทหารกองเกินและทหารกองหนุนในท้องที่เขตหรือท้องที่อำเภอ

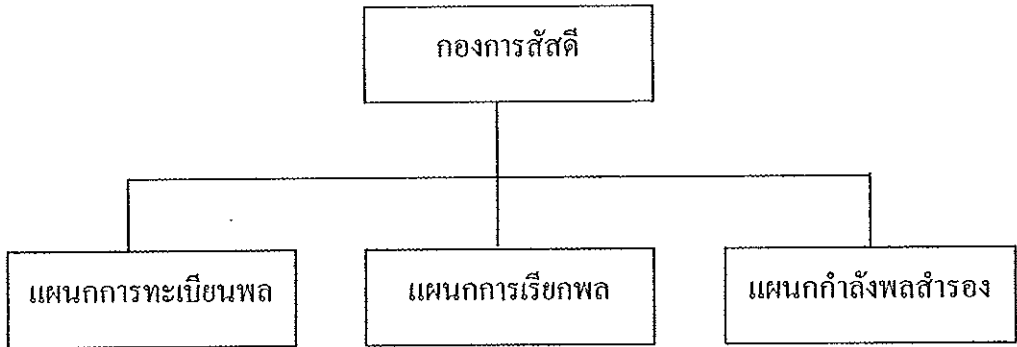
6.3 ดำเนินการสถิติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องในเรื่องการเตรียมพล

6.4 บันทึก รายงาน ตรวจสอบ โต้ตอบ และชี้แจงปัญหาในกิจการสถิติ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับราชการทหารตามที่ได้รับมอบหมาย

6.5 รวบรวม ข้อมูล สถิติ และสภาพทหารกองเกิน ทหารกองหนุน ในท้องที่เขตหรือท้องที่อำเภอเพื่อนำไปใช้ในการเข้ารับราชการทหารและการเตรียมพล

6.6 สอดส่อง ดูแลความประพฤติของทหารกองประจำการนอกหน่วยทหารในท้องที่เขตหรือท้องที่อำเภอ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ปกครองในการจับกุมทหารกองประจำการที่ขาดหนีราชการ หน่วยต้นสังกัด

6.7 หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานสถิติและตามที่กำหนดไว้ในอัตรการจัดและยุทธวิธีของหน่วย ตลอดจนกิจการอันเกี่ยวกับกำลังคนในท้องที่เขต หรือท้องที่อำเภอ ตามที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ซึ่งได้รับมอบอำนาจให้บังคับบัญชาจะได้มอบหมายให้



แผนภูมิที่ 2 การบริหารกองการสวัสดิ

### 3.3 ภารกิจของกองการสวัสดิ

ภารกิจ มีหน้าที่พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบแบบธรรมเนียมการสวัสดิ หมายความว่าด้วยการรับราชการทหาร หมายความว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกวิชาทหารกฎกระทรวงข้อบังคับคำสั่ง ระเบียบการต่าง ๆ ในสายงานสวัสดิ การสถิติที่เกี่ยวกับทหารกองเกิน ทหารกองหนุน การค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ทางวิชาการในสายงานสวัสดิ และมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับกระทรวงกลาโหม ว่าด้วยการกำหนดหน้าที่สวัสดิที่มีผู้อำนวยการกองการสวัสดิเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

3.3.1 การแบ่งมอบ เป็นส่วนราชการขึ้นตรงต่อกรมเสนาบดี ขอบเขตความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่สำคัญ

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวม เก็บรักษา และปรับปรุงแก้ไขระเบียบแบบธรรมเนียม ในสายงานสวัสดิ
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ รวบรวมยอดกำลังพล ในรายงานและบัญชีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทหารกองเกิน รวมทั้งยอดตำรวจที่เรียกเข้ากองประจำการ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดท้องที่ เพื่อเรียกและส่งคนเข้าเป็นทหารและตำรวจกองประจำการ ร่วมกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการเรียก การตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ การยกเว้น และถอนการยกเว้นการเรียกเข้ากองประจำการ
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียน การปลดออกจากกองประจำการ การลาพักเพื่อรอการปลด การเลื่อนเวลาปลด การเรียกตัวกลับเข้ารับราชการของทหารกองประจำการ



6) ดำเนินการเกี่ยวกับการมอบอำนาจการปกครองของข้าราชการสายงานสถิติ ให้กับกระทรวงมหาดไทย

7) ดำเนินการเกี่ยวกับกำลังพลสำรอง การเตรียมพล การเรียกพล การระดมพล รวมทั้งการผ่อนผัน การถอนการผ่อนผันการเรียกพล และการระดมพล

8) ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาอบรม กำกับดูแล ตรวจสอบ ค้นคว้า วิจัย และวิเคราะห์ทางวิชาการในสายงานสถิติ

9) ดำเนินการเกี่ยวกับการบรรจุและหมุนเวียนกำลังพลสายงานสถิติ

10) ดำเนินงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 6.3.2 การแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ กองการสถิติ แบ่งส่วนราชการออกเป็น

1) แผนกการทะเบียนพล มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียน การปลดออก จากกองประจำการ การลาพักเพื่อรอการปลด การเลื่อนเวลาปลด การเรียกตัวกลับเข้ารับราชการ ของทหารกองประจำการ การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสายงานสถิติ การศึกษา อบรม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ค้นคว้า วิจัย และวิเคราะห์ทางวิชาการในสายงานสถิติ การกำหนดคุณสมบัติ คุณสมบัติในการบรรจุกำลังพลสายงานสถิติ การมอบอำนาจการปกครองของข้าราชการสายงานสถิติ ให้กับ กระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบ โต้ตอบ และแก้ไขปัญหาในการรับราชการ รวมทั้งการรวบรวม เก็บรักษา ปรับปรุงแก้ไขทะเบียน แบบธรรมเนียม ในสายงานสถิติที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนพล

2) แผนกการเรียกพล มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ รวบรวมยอดทหารกองเกินที่จะเรียกมาเข้ารับการตรวจเลือกและยอดตำรวจที่เรียกเข้ากองประจำการ รวบรวม ข้อมูล สถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับทหารกองประจำการและทหารกองเกิน ที่ได้รับการตรวจเลือก กำหนดท้องที่เพื่อเรียกและส่งคนเข้าเป็นทหารและตำรวจกองประจำการ การยกเว้น และถอน การยกเว้นการเรียกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ ตรวจสอบ โต้ตอบ และแก้ไขปัญหาในการส่งเสริมการฝึกวิชาทหาร รวมทั้งการรวบรวมการเก็บรักษา ปรับปรุงแก้ไขทะเบียนแบบ ธรรมเนียมในสายงานสถิติที่เกี่ยวข้องกับการเรียกพล การตรวจเลือก การส่งคนเป็นทหาร และ ตำรวจกองประจำการ

3) แผนกกำลังพลสำรอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับกำลังพลสำรอง การเตรียมพล การเรียกพล การระดมพล การผ่อนผัน การถอนการผ่อนผัน การเรียกพลและการระดมพล รวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับทหารกองเกินและทหารกองหนุน ตลอดจนการแต่งตั้ง การเลื่อนยศ ของกำลังพลสำรอง การย้ายนายทหารกองหนุน งานที่เกี่ยวกับการระดมสรรพกำลังด้านกำลังพล รวมทั้งการรวบรวม การเก็บรักษา การปรับปรุงแก้ไขทะเบียนแบบธรรมเนียม ที่เกี่ยวกับกิจการ การกำลังพลสำรองและการเตรียมพล

### 3.4 สิทธิและหน้าที่ของชายไทย ที่ควรรู้เกี่ยวกับการเข้ารับราชการทหาร

สิทธิและหน้าที่ของชายไทยที่ควรรู้เกี่ยวกับการเข้ารับราชการทหารตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พุทธศักราช 2497 ได้กำหนดหน้าที่และ สิทธิของชายไทยที่พึงรู้และจำต้องปฏิบัติตาม ดังนี้

1. ข้าราชการกลาโหมพลเรือนชั้นสัญญาบัตร, ข้าราชการตุลาการ, คณะตุลาการศาลฎีกา, ข้าราชการอัยการ, ข้าราชการฝ่ายตุลาการซึ่งเป็นข้าราชการตุลาการชั้นตรีหรือเทียบเท่าข้าราชการพลเรือนชั้นตรีหรือเทียบเท่า, พนักงานเทศบาลชั้นตรีหรือเทียบเท่า, ผู้สำเร็จชั้นอุดมศึกษาหรือสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการรับรองวิทยฐานะเทียบเท่าจบสลากรถูกเป็นทหาร 1 ปี ถ้าสมัครเป็นเพียง 6 เดือน
  2. ผู้สำเร็จชั้นเตรียมอุดมศึกษาปีที่ 2 หรือเทียบเท่า, ผู้สำเร็จจาก ร.ร.อาชีวศึกษาชั้นสูงของกระทรวงศึกษาธิการ, ผู้สำเร็จวิชาชีพ หลักสูตรไม่น้อยกว่า 3 ปี จาก ร.ร.อาชีวศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการรับรองและรับจากผู้สำเร็จ ม.ศ.3 ผู้สำเร็จประโยคมัธยมศึกษาตอนปลาย ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป จบสลากรถูกเป็นทหาร 2 ปี ถ้าสมัครเป็นเพียง 1 ปี
  3. ผู้สำเร็จการฝึกวิชาทหาร - ชั้นปีที่ 1 เป็นทหาร 1 ปี 6 เดือน ถ้าสมัครเป็นเพียง 1 ปี - ชั้นปีที่ 2 เป็นทหาร 1 ปี ถ้าสมัครเป็นเพียง 6 เดือน - ชั้นปีที่ 3 ขึ้นทะเบียนเป็นทหารแล้วปลดเป็นกองหนุนโดยไม่ต้องเข้ารับราชการ (ไม่ต้องไปรับการตรวจเลือกให้ติดต่อกับ รด. นำตัวขึ้นทะเบียน)
  4. ผู้สำเร็จการฝึกวิชาทหารจากต่างประเทศ ต้องให้กระทรวงกลาโหมรับรองเทียบกับผู้สำเร็จการฝึกวิชาทหารของ รด. ก่อน แล้วจึงขอรับสิทธิตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
  5. การขอสิทธิลดวันรับราชการทหาร ต้องนำหลักฐานแสดงคุณวุฒิพิเศษ โดยยื่นต่อคณะกรรมการตรวจเลือกในวันตรวจเลือก โดยทำคำร้องไว้พร้อมทั้งขอใบรับหลักฐานจากเจ้าหน้าที่ด้วย
  6. ผู้เข้ารับการตรวจเลือก จะได้ใบรับรองผลการตรวจเลือกฯ (แบบ สด.43) จากประธานกรรมการในวันตรวจเลือก ทุกคน ผู้มีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อกรมการกำลังสำรองทหารบก โทร 0-2297-8750 ตู้ ปณ. 2-191 กรุงเทพมหานคร 10200 แผนกสถิติจังหวัด หรือหน่วยสถิติอำเภอ/เขต ทุกแห่ง
- หลักฐานสำคัญ** ใบรับรองผลการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหาร (แบบ สด.43) หรือที่เรียกว่า ใบผ่านการเกณฑ์ทหาร เป็นหลักฐานสำคัญที่ท่านจะต้องใช้แสดงต่อหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจและบริษัทเอกชน ห้างร้านเอกชน เพื่อประโยชน์ในการสมัคร เข้าทำงานหรือขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ เมื่อบัตรฯ เดิมหมดอายุ

โปรดระวัง ใช้ใบรับรองผลการตรวจเลือดฯ (แบบ สด.43)ปลอม มีความผิดถึงติดคุก  
ข้อสังเกต ใบรับรองผลฯ ที่ถูกต้อง ท่านจะต้องได้รับจากประธานกรรมการตรวจเลือดฯ  
ในวันตรวจเลือดฯ เท่านั้น หากท่านได้รับจาก บุคคลอื่น หรือวันอื่นหรือได้รับ โดยมีได้ ใบรับ  
การตรวจเลือดฯ แสดงว่าเป็นใบรับรองผลฯ ปลอม ซึ่งท่านจะมีความผิดต้องระวางโทษถึงจำคุก  
ระวัง อย่าหลงเชื่อการแอบอ้างหรือหลอกลวงของเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลใด ที่อ้างว่า  
จะช่วยเหลือให้ท่านพ้นจากการตรวจเลือดเข้ารับราชการทหารได้ เพราะนอกจากท่านจะได้รับ  
ใบรับรองผลฯ ปลอมแล้ว ท่านจะถูกดำเนินคดีตามความผิดอีกด้วย

สรุป กองการสวัสดิมีหน้าที่พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบแบบธรรมเนียมการสวัสดิ  
กฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกวิชาทหารกฎกระทรวง  
ข้อบังคับ คำสั่ง ระเบียบการต่าง ๆ ในสายงานสวัสดิ การสถิติที่เกี่ยวกับทหารกองเกิน ทหารกองหนุน  
การค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ทางวิชาการในสายงานสวัสดิ และมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ใน  
ข้อบังคับกระทรวงกลาโหม ว่าด้วยการกำหนดหน้าที่สวัสดิ มีผู้อำนวยการกองการสวัสดิเป็น  
ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

#### 4. บทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

บทบาทและหน้าที่ตามหลักเกณฑ์ของ พ.ร.บ. ลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457  
กล่าวถึงการจัดระเบียบการปกครองตำบลว่า การบริหารราชการตำบล มีพนักงานปกครองตำบล  
ดังนี้คือ (กรมการปกครอง. 2550 : 2)

##### 4.1 กำนัน

1.4.1 ในตำบลหนึ่ง มีกำนันคนหนึ่งเป็นผู้ปกครองและรับผิดชอบในการดูแล  
ทุกข์สุขของประชาชนทุกหมู่บ้านทั่วทั้งตำบลนั้น

1.4.2 ประชาชนในตำบลเป็นผู้เลือกกำนันจากผู้ที่เป็นผู้ใหญ่บ้านในตำบลนั้น  
ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเลือกกำนัน พ.ศ. 2524

1.4.3 กำนันได้รับเงินค่าตอบแทนเป็นรายเดือน

1.4.4 กำนันจะต้องออกจากตำแหน่งเมื่อ

- 1) เมื่อต้องออกจากตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน
- 2) ลาออก
- 3) ตำบลที่ปกครองถูกยุบ

4) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ออกจากตำแหน่ง เพราะพิจารณาเห็นว่า มีความบกพร่อง หรือ ความสามารถไม่เพียงพอกับตำแหน่ง

5) ถูกปลดหรือถูกไล่ออก

ทั้งนี้ การออกจากตำแหน่งตาม ข้อ 4.2) , 4.3), 4.4) ไม่ถือว่าต้องออกจาก ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านด้วย ถ้าตำแหน่งกำนันว่างลงต้องมีการเลือกกำนันขึ้นใหม่ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ นายอำเภอทราบการว่างนั้น

อำนาจและหน้าที่ของกำนัน

1. อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครองท้องที่ กฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ กำหนดเป็นหลักไว้ ได้แก่ การตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อยในตำบล ให้ราษฎรปฏิบัติตามกฎหมายการป้องกันภัยอันตราย ส่งเสริมความสุขของราษฎรรับเรื่องความเดือดร้อนของราษฎร แจ้งทางราชการและรับข้อราชการ ประกาศแก่ราษฎรหรือที่จะดำเนิน การให้ตามกฎหมาย เช่น การตรวจและเก็บภาษีอากร รวมทั้งการปกครองผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน

2. อำนาจหน้าที่ทุกอย่างเช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้าน

3. อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับความอาญา และรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1 มีการกระทำผิดอาญาหรือสงสัยจะเกิด แจ้งนายอำเภอ หรือถ้าเกิดในตำบล ช้างเคียงแจ้งกำนันตำบลช้างเคียงนั้นทราบ

3.2 พบคนกำลังกระทำผิดกฎหมาย หรือเหตุควรสงสัย หรือมีหมาย หรือคำสั่ง ให้จับผู้ใดในตำบลให้จับผู้นั้นส่งอำเภอ

3.3 ค้นหรือยึดตามหมายที่ออกโดยกฎหมาย

3.4 อาศัยตัวคนหรือสิ่งของที่ได้มาด้วยการกระทำผิดกฎหมายแล้วนำส่งอำเภอ

3.5 เหตุการณ์ร้ายหรือแปลกประหลาด รายงานต่อนายอำเภอ

3.6 เกิดจราจล ปล้นฆ่า ชิงทรัพย์ ไฟไหม้หรือเหตุร้าย ฯลฯ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่

3.7 เมื่อทราบว่า มีคนอาชญากรรมร้าย คนจรจัด อาจเรียกประชุมผู้ใหญ่บ้าน

ปรึกษาสืบสวนถ้ามีหลักฐานเอาตัวส่งอำเภอ

3.8 คนจรแปลกหน้านอกทะเบียนราษฎร หรือกับผู้ใหญ่บ้าน จับไล่ออกจากท้องที่ตำบลได้

3.9 ผู้ใดตั้งทับ กระโจม หรือ โรงเรือน โคนเดียว อันอาจเป็นอันตรายอาจ บังคับให้เข้ามาอยู่เสียในหมู่บ้านได้ และนำความแจ้งนายอำเภอ

3.10 ผู้ใดปล่อยละทิ้งบ้านให้ชำรุดรุงรัง โสโครก อันอาจเกิดอันตรายแก่ผู้อื่น หรืออาจเกิดอัคคีภัย ปรึกษากับผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล บังคับให้ผู้อยู่ในที่นั้นแก้ไข ถ้าไม่ปฏิบัติตามนำความร้องเรียนนายอำเภอ

3.11 เวลาเกิดอันตรายแก่การทำมาหากินของราษฎร ให้ปรึกษากับผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล หาทางป้องกันแก้ไข ถ้าเหลือกำลังแจ้งนายอำเภอ

4. อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับคนเดินทางมาในตำบล กำหนดมีหน้าที่จัดดูแลให้คนเดินทาง ซึ่งไม่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นผู้ร้าย ให้มีที่พักตามสมควร และถ้าเป็นผู้เดินทางมาในราชการ ก็ต้องช่วยเหลือหาคนนำทาง หาเสบียงอาหารให้ ตามที่ร้องขอโดยเรียกค่าใช้จ่ายจากผู้นั้น ตามธรรมดาได้

5. อำนาจหน้าที่ดูแลรักษาสิ่งซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์ กำหนดมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลรักษาสิ่งที่เป็นสาธารณประโยชน์ ที่มีไว้ให้ราษฎรใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น สระน้ำ ศาลาอาศัย ที่เลี้ยงปศุสัตว์ มิให้ผู้ใด รุกล้ำยึดถือครอบครองผู้เดียว หรือทำให้ทรัพย์สินเสียหาย

6. อำนาจเกี่ยวกับการทะเบียนต่าง ๆ ในตำบล กำหนดมีส่วนรับผิดชอบงาน ทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับการแจ้งคน เกิด คนย้าย คนตาย และทะเบียนลูกคอกสัตว์พาหนะ และมีหน้าที่รับคำขอจดทะเบียนสมรส เพื่อนำส่งนายอำเภอให้จดทะเบียนสมรสให้ โดยคู่สมรสไม่ต้องไปที่ว่าการอำเภอ ในกรณีเป็นท้องที่ตำบลที่ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศไว้ ตลอดจนทำ บัญชีทะเบียนสิ่งสาธารณะประโยชน์ที่อยู่ใน ตำบลนั้น

7. อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับภาษีอากร ช่วยเหลือในการจัดเก็บภาษีอากร ในการสำรวจ และประเมิน ราคาเพื่อเสียภาษีอากร โดย ทำบัญชีสิ่งของที่ต้องเสียภาษีอากรยื่นต่อนายอำเภอ เพื่อนำไปเสียภาษี ตามกฎหมายภาษีอากร

8. อำนาจหน้าที่เรียกประชุมและให้ช่วยงานตามหน้าที่ กำหนดมีอำนาจหน้าที่เรียก ประชุมประชาชน คณะกรรมการสภา ตำบล และผู้ใหญ่บ้าน เพื่อหารือร่วมกัน และเรียกบุคคล ใดมาหารือให้ช่วยเหลืองานตามหน้าที่ได้

9. หน้าที่ทั่ว ๆ ไป หน้าที่ทั่วไป เป็นอำนาจหน้าที่ที่ปรากฏในกฎหมายอื่น ๆ ที่กระทรวงทบวงกรมอื่นให้ช่วยเหลือและเป็นที่น่าสังเกตว่า กระทรวงทบวงกรมอื่นส่วนใหญ่มักกำหนดให้กำนันมีแต่หน้าที่ ส่วนอำนาจนั้นมักไม่มอบให้ จึงทำให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่ได้ผลเท่าที่ควร ไม่เหมือนกับการงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง



## 4.2 แพทย์ประจำตำบล

การดำรงตำแหน่งของแพทย์ประจำตำบล ต้องให้กำนันและผู้ใหญ่บ้านประชุมพร้อมกันเลือกบุคคลผู้มีคุณสมบัติต่อไป นี้คือ บุคคลผู้มีสัญชาติไทย และมีความรู้ใน วิชาแพทย์แผนปัจจุบันหรือแผนโบราณ ตลอดจนเป็นผู้มีถิ่นที่อยู่ในตำบลนั้น (เว้นแต่ผู้ที่เป็ แพทย์ประจำตำบลใกล้เคียงกันกระทำการรวมเป็นสองตำบล) เมื่อเลือกผู้มีคุณสมบัติแล้ว จึงเสนอชื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งเป็นแพทย์ประจำตำบล

แพทย์ประจำตำบลมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ การช่วยเหลือกำนันผู้ใหญ่บ้านกล่ออ่าน และจัดการรักษาความสงบเรียบร้อยในตำบล ป้องกันและตรวจตราความเจ็บไข้ได้ป่วยที่เกิดขึ้นแก่ราษฎรในตำบลนั้นและตำบลใกล้เคียง ตลอดจนรายงานโรคระบาดร้ายแรง แก่กำนัน และนายอำเภอท้องที่

## 4.3 สารวัตรกำนัน

ในตำบลหนึ่ง ๆ ให้มีสารวัตรกำนันจำนวน 2 คน ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยและรับใช้สอยของกำนัน ผู้ที่จะเป็นสารวัตรกำนันนั้นแล้วแต่กำนันจะร้องขอให้เป็ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบของผู้ว่าราชการจังหวัด และกำนันมีอำนาจเปลี่ยนสารวัตรกำนันได้

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดทฤษฎีที่เสนอข้างต้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีดังนี้  
 อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะ การรอคอยด้านความสะดวกของระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากใน การบริการด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

วิบูลย์ วงก้อม (2535 : 47-78) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการป้องกันและ

ปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจเมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการ ปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความมั่นคงจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนมีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันอยู่ในระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมืองในระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากประชาชนที่มีอยู่ต่างกัน ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 107 – 112) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับราชการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ที่มารับการบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวบรวมจากหัวหน้าครอบครัวที่อาศัยใน กิ่งอำเภอหนองสูง จำนวน 56 คน

เพื่อสอบถาม ความพึงพอใจใน 5 ด้าน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พบว่า ประชาชน โดยภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่ล่อแหลม และพื้นที่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน

ผลการวิจัยวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียนนักศึกษา ส่วนความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิง และเพศชาย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของการบริการ ด้านระยะเวลา ในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามประเภท

ของผู้ใช้ยานพาหนะ พบว่า ผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคล (รถกระบะ) ผู้ใช้รถบรรทุกผู้ใช้รถประจำทางในจังหวัด (รถสองแถว) และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง) มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยานยนต์มีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

รัฐพล มนต์วัฒน์ชัย (2547 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีอนามัย ตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีอนามัย ตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

จิรศักดิ์ มัญยานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิรูประบบราชการกับบรรยากาศองค์การของกรมควบคุมโรค ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดต่อการปฏิรูประบบราชการทั้ง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ระดับปานกลาง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในภาพรวม และรายมิติอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นมิติความรับผิดชอบ และมิติความภักดีต่อองค์กรอยู่ระดับสูง และการปฏิรูประบบราชการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับบรรยากาศองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

วัลย์ภรณ์ วชิรเขื่อนขันธ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริพร นิลมณฑาติ (2548 : บทคัดย่อ) การวิจัยบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดสระบุรี ปี 2546 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศแวดล้อมในการทำงาน แยกเป็นส่วนตัว เมื่อทำงานเสร็จแล้ว จะมีความภูมิใจ มีคะแนนเฉลี่ย 3.44 ในเรื่องการปฏิบัติงานที่ทำกับความสำเร็จต่อองค์กร มีคะแนนเฉลี่ย 3.19 แต่ให้ความสำคัญกับการมีอุปกรณ์ และวัสดุที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ย 2.31 ในเรื่องของการบริหารงาน มีความเห็นด้วยในเรื่องที่สามารถขอรับการปรึกษาในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.15

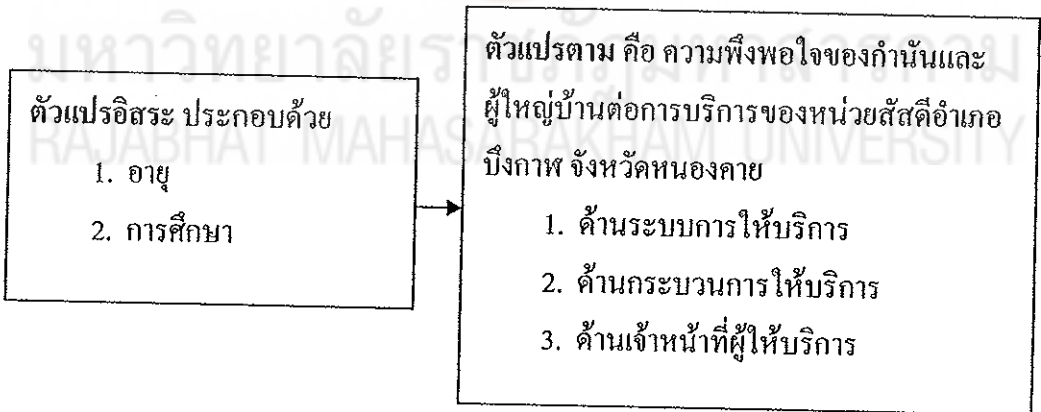
พิศาล ประทีต (2548 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจในบรรยากาศความเป็นองค์กรที่สมบูรณ์

ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ซึ่งข้าราชการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.89 และถูกจ้างประจำมีความพึงพอใจระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.03

รัชนี้ เต็มอุดม (2548 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการศูนย์ สุขภาพชุมชน จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านอรรถาัยและความสนใจของผู้ให้บริการ แต่ความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการมีความแตกต่างกันตามเพศ อาชีพ และเวลาที่ใช้ในการเดินทางมารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสิทธิภาพ และเวลาที่ใช้ในการรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

### 6. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดความพึงพอใจในการรับบริการของ อดเคย์และแอนเดอร์ (Aday and Andersen. 1975 : 6-14) และ มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397 - 400) ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย