

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
4. การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล

4.1 เทศบาลและการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

5. เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่
6. ทฤษฎีจิตวิทยาและการวิจัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พิน กงพูล (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงานโดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงาน ได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

วรูม (Vroom. 1967 : 36) ได้กล่าวถึง ทศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจตามลำดับ

เคนดอลล์ (Kendail. 1969 : 97) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรวมๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เกรก (Gregg. 1997 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากชอนน้อยเพียงไร

แฮร์ริส (Harris. 2001 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

โกลเวอร์ (Glover, 2002 : 23) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านดี ที่มีต่อสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจที่ได้รับหรือได้พบเห็น โดยที่ระดับของความพึงพอใจจะมีความแตกต่างกันตามพื้นฐานประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

1.2 ความพึงพอใจในการบริการ ได้มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน ดังนี้

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ มีประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาแยกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันที หรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูล มีขั้นตอนการขอรับบริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสนใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง

ผลประโยชน์ จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของ
ลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

มิลเล็ท (Millet.1954 : 397-400 ; อ้างใน เขษฐชัย จัตูชัย. 2547 : 15) ได้กล่าว
เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึง
พอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มี
ความยุติธรรม ในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุก
คนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีด
กันในการให้บริการและทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ
ให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตาม
ลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของ
หน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ
ให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอ
ในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะ มี
จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the
Geographical) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี
จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น
แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการ
สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความ
พอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางาน
บริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มี
การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ
ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป

ตามระดับของความรู้สึกที่มีต่อการ ได้รับจากบริการด้านนั้นๆ เทียบกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ ก่อนการได้รับบริการ

1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ได้มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการ บริการสาธารณะ ดังนี้ (and Durant.1980 : 586

ฟิทซเจอร์รัลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and durant. 1980 : 585-594) ได้ให้ ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Pubic Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการ ประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการ บริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพ ของการบริการ

กันต์ลาซ และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) มีความเห็นว่า ความ พึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความ ต้องการหรือแก้ไขปัญหานั้น รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากขึ้น เพียงใด จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นสำคัญที่สุด ทั้งนี้ถึงแม้ว่าวัสดุ อุปกรณ์หรือประเภทของบริการสาธารณะจะไม่สนองต่อผู้ มารับบริการแล้ว ผู้มารับบริการก็ยังคงใช้บริการตามสถานนั้นด้วยความเข้าใจหรือจำยอมแต่ถ้า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถแสดงความตั้งใจในการให้บริการแล้วก็จะช่วยเสริมความรู้สึก ทางบวกให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างดี

1.4 ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 24-37;

อ้างใน ศิรินารด บัวสอน. 2548 : 15-16) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความ

พึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัย พื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิสุทธิ (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบายงานบริการที่ดีคือการทำให้อุปการพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับ บริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบ สนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ดีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการบริการ ได้ดังนี้คือ การกระทำใดๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวกสบาย ได้รับการเอาใจใส่ด้วยความรู้สึกที่เป็นมิตร จริงใจและพร้อมที่จะให้บริการนั้นๆ อยู่เสมอ

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ดูกระดากหิ้วใส่ของ ของจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113 -121) ได้ทำการศึกษาดัง
ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมี
ความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การ
บริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำ
ให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine
หรือ day-to-day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้
องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการทำงาน
ให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกก็จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหา
บุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน ความ
คิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ ก็จะต้องเป็นรูปแบบที่
มาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการหรือด้าน
อนามัย ประเด็นสำคัญ ก็จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้น
แล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่
ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

สำหรับผู้วิจัยแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำคัญมี 3
ประการ คือ

1. ผู้ให้บริการ ต้องมีความพร้อม มีความมุ่งมั่นและมีการแสดงความ
กระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ

2. กระบวนการในการบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความสะดวกสบาย
ถูกใจควบคู่กับประสิทธิภาพในการจัดการกับระบบการบริการ โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
วิธีการ หรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย

3. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี สร้าง
ความประทับใจให้ก่อนเพียงแต่การพบเห็นครั้งแรก ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น
การจัดอาคารสถานที่ สีหรือวัสดุประกอบ การตกแต่งต้นไม้สวนหย่อม เป็นต้น สิ่งแวดล้อม
ภายในได้แก่ การเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่เข้ากับรูปแบบการบริการ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้
สี แสงสว่าง เป็นต้น

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารเช้าที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้ม ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ายอดนิยมที่กำหนดให้กับรางวัล

2.4 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หรือการวัดโดยวัดดูวิสัย และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (Client satisfaction) หรือการวัดโดยอ้อมวิสัย แต่แต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่ต่างกันไป เกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดของผลการศึกษาใน 2 เรื่อง มาเป็นกรณีศึกษา

บรัดเนย์และอิงแลนด์ (Brudney and England, 1982 : 132 ; อ้างใน เศษฐชัย จตุชัย, 2547 : 21-22) ได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ

| มิติ (Dimension) | อัตวิสัย (Subjectivity) | วัตถุวิสัย (Objectivity) |
|--|---|---|
| มุ่งเน้น - หน้าที่ของการ บริการ - เป้าหมายของ บริการ | - พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการ ของประชาชนและข้อเรียกร้องของ ประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ - พิจารณาที่ผลกระทบ | - พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิต ภาพ (Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณา จากการประเมินผล |
| ผลของนโยบายที่ ปรากฏ - ข้อดี | 1. เป็นตัวไข้นำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของ ประชาชนและเป็นการประเมินผล การปฏิบัติงาน 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของ ประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึง ปทัสถานทางประชาธิปไตย | - พิจารณาผลผลิต 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิด และประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้ มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ |
| - ข้อด้อย | 1. ไม่สามารถเห็นผลผลิตของบริการ 2. เกิดการพิจารณาในแบบต่างๆ ไปไม่ ถึงซึ่ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และ เกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มี บริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด | 1. อาจเกิดอคติ (Bias) ในเรื่องของ ข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความ ที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน |

ที่มา : Brudney and England, 1982 : 32 ; อ้างใน เศรษฐชัย จัตุชัย, 2547 : 21-22

3. การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ในมาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัตินี้เป็นสำนักทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนและรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอศรีเชียงใหม่พร้อมเปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544

งานทะเบียนราษฎรถือเป็นพื้นฐานงานทะเบียนทั่วไปและเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบเอกสารทางราชการหรือเอกสารสิทธิต่างๆ ของบุคคล สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ มีภารกิจในการให้บริการประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ ดังนี้

1. การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

- 1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- 1.2 เด็กเกิดนอกบ้านบิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง
- 1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดาไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น
- 1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิดเกิดนอกบ้าน ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2. การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตามธรรมชาติหรือตายผิดปกติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

- 2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

- 2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง
 - 2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการตาย (ท.ร. 4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น
 - 2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ
- กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท
3. การแจ้งย้ายที่อยู่
- เมื่อคนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออกหรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า
- 3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายวันแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน
 - 3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท
4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน
- มีหลายกรณี ได้แก่
- 4.1 กรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อน วันที่ 1 มิถุนายน 2499)
 - 4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน
 - 4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย
 - 4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร
 - 4.5 กรณีเด็กอนาถา
 - 4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ
 - 4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว
 - 4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
 - 4.9 กรณีคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอ

เพิ่มชื่อ

4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมี

ภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

4.12.1 กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

4.12.2 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

4.12.3 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4.12.4 กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไปแล้วให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย

5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

6.3 มรณบัตรและทะเบียนคนตาย

6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือ

ผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการ

จัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้นๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
แบ่งออกได้ 2 ประเภทได้แก่

7.1 การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัด และบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน
บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้านได้แก่

8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง

ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4. การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล

4.1 เทศบาลและการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยรูปแบบหนึ่ง เพราะมีลักษณะการจัด โครงสร้างทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรง

ประชาชน และประเทศไทยได้มีการปกครองรูปแบบนั้นทั่วประเทศ โดยมีประวัติความเป็นมา
กว่าประมาณ 100 ปี และได้พัฒนามาโดยลำดับ ดังนี้

4.1.1 ประวัติการปกครองรูปแบบเทศบาลในประเทศไทย

การปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง
รูปแบบเทศบาลนั้น กล่าวได้ว่า เริ่มต้นมาตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า
เจ้าอยู่หัว โดยที่ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้นำวิธีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลแต่
บางส่วนมาใช้ในรูปสุขาภิบาลก่อน โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น
สุขาภิบาลที่จัดขึ้นเป็นแห่งแรก คือ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ซึ่งจัดขึ้นเมื่อ ร.ศ. 116 โดยให้มี
หน้าที่ 4 ประการ คือ ทำลายขยะมูลฝอย การจัดเว็จที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะของประชาชน
ทั่วไป จัดการห้ามต่อไปในภายหน้าอย่าให้ปลูกสร้างหรือซ่อมโรงเรือนที่จะเป็นเหตุให้เกิดโรค
ได้ ขนย้ายสิ่งโสโครกไปให้พ้นเสีย แต่การสุขาภิบาลในยุคนี้ราษฎรไม่มีส่วนเข้าดำเนินงานเอง
เพราะผู้บริหารงานสุขาภิบาลกรุงเทพฯ เป็นข้าราชการประจำ คือ เป็นเสนาบดีกระทรวง
นครบาล สุขาภิบาลไทยเริ่มแรกจึงไม่มีลักษณะเป็นเทศบาล แต่ก็นับได้ว่าเป็นตัวอย่างในการที่
จะมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่ ท้องถิ่นเป็นลำดับไป

ต่อมาในปี พ.ศ. 2448 (ร.ศ. 124) ได้จัดทดลองที่ตำบลบ้านตลาด ท่าฉลอม
แขวงเมืองสมุทรสาคร ในการจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอมนั้น มีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ
ประชาชนเป็นผู้ริเริ่มขึ้นก่อน โดยประชาชนเป็นผู้เรียกริเงินกันสร้างถนนหนทางและสร้าง
สนามขึ้น แล้วประชาชนได้ทูลเชิญพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าฯ ไปเปิดในงานนั้น
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระราชทานให้เก็บภาษีโรงเรือนสำหรับบำรุงท่า
ฉลอม การจัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอมนี้ นับเป็นการเริ่มต้นของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบ
เทศบาลที่ประชาชนเป็นผู้ริเริ่ม ดังจะเห็นจากพระราชดำรัสตอบในการเปิดถนนถวาย บ้าน
ตลาดท่าฉลอม ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ว่า "...เมืองนี้ได้เป็นผู้ที่พยายาม
ทำแบบ โดยลำพังราษฎรในท้องถิ่นเป็นครั้งแรก"

การจัดสุขาภิบาลท่าฉลอมในครั้งนั้นได้ประโยชน์เป็นที่พึงพอใจ รัฐบาล
มองเห็นความสำคัญของการจัดสุขาภิบาล เพราะสามารถดึงเอาราษฎรเข้ามามีส่วนร่วม
ดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้สนับสนุนให้มีการจัดตั้ง
สุขาภิบาลขึ้นในท้องถิ่นอื่น ๆ โดยตราพระราชบัญญัติสุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 ขึ้น วาง
ระเบียบการจัดตั้งและการดำเนินงาน ของสุขาภิบาลไว้เป็นหลักทั่วไป แต่การจัดตั้งสุขาภิบาล
ตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ ให้จัดตั้งในบางท้องที่ตามที่พระมหากษัตริย์จะทรงมีพระราชดำริ

เห็นสมควรเท่านั้น เมื่อได้มีประกาศจัดการสุขาภิบาลในท้องที่ใดแล้ว จึงใช้บทบัญญัติแห่ง พ.ร.บ. จัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. 127 บังคับ

การจัดตั้งสุขาภิบาลตาม พ.ร.บ. จัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. 127 นั้นมี ลักษณะคล้ายเทศบาล ผิดแต่ว่าเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานนั้นผู้บริหรงานของสุขาภิบาลเป็น คณะกรรมการ กล่าวคือ สุขาภิบาลหัวเมืองมีคณะกรรมการสุขาภิบาลเมืองเป็นผู้บริหารงาน ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการเมือง ปลัดสุขาภิบาล นายอำเภอท้องที่ นายแพทย์สุขาภิบาล กำนัน นายตำบล ซึ่งอยู่ในเขตสุขาภิบาลอย่างต่ำ 4 นาย เป็นกรรมการ ส่วนสุขาภิบาลท้องที่ คณะกรรมการสุขาภิบาลท้องที่ประกอบด้วย นายอำเภอท้องที่ นายแพทย์สุขาภิบาล ปลัดอำเภอแห่งท้องที่ และกำนันในเขตสุขาภิบาลเป็นกรรมการ จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ในการ ดำเนินงานนั้นเป็นข้าราชการผสมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งนับว่า เป็นการจัดการปกครองที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

อย่างไรก็ดี การจัดตั้งสุขาภิบาลเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเอง ในครั้งนั้น ยังไม่บังเกิดผลเป็นที่พอใจรัฐบาลในสมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ รัฐบาลได้พยายาม หาทางที่จะจัดการปกครองท้องถิ่นให้ได้ผลเป็นที่พอใจมากกว่านั้น จึงได้ตั้งคณะกรรมการขึ้น คณะหนึ่ง เมื่อ พ.ศ. 2470 ให้ไปดูการเทศบาลในต่างประเทศ มีนายอาร์ดีเครก ซึ่งเป็นที่ ปรึกษากระทรวงเกษตรขณะนั้นเป็นประธาน ไปดูการเทศบาลในประเทศใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ ฮ่องกง และฟิลิปปินส์ การไปดูการเทศบาลของคณะกรรมการชุดนี้ก่อให้เกิด ความคิดในการจัดรูปการปกครองรูปแบบเทศบาลขึ้นแก่รัฐบาลสมัยนั้น ทั้งนี้ โดยพิจารณาจากรายงานการปรับปรุงสุขาภิบาลที่นายเครกเสนอรัฐบาล ซึ่งมีสาระสำคัญว่า “การเปิดเทศบาล นั้นทำง่าย เพราะราษฎรต้องการก้าวหน้าอยู่แล้ว...”

ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้อำนาจแก่เทศบาลนั้น นายเครกเสนอว่า ในการจัดตั้ง เทศบาลเริ่มแรกนั้น ประชาชนย่อมจะยังไม่รู้ไม่เข้าใจในการปกครองตนเองมากนัก รัฐบาล ต้องเข้าควบคุมให้มาก่อน โดยความรับผิดชอบและการควบคุมการเงินให้มีสมุห์บัญชีซึ่งเป็น เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลเป็นผู้ควบคุมและควรให้เทศบาลอยู่ในความควบคุมของกระทรวงมหาดไทย โดยจัดตั้งกรมควบคุมเทศบาลขึ้น บรรดาเทศบัญญัติซึ่งเทศบาลได้ตราขึ้นให้อยู่ ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล ตลอดจนงบประมาณต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยเสียก่อน สำหรับ สภาพเทศบาลนั้นควรจะเป็นสภาพสมระหว่างข้าราชการ กับประชาชน คือ ให้ข้าหลวงฯ เป็นประธาน ปลัดจังหวัด สาธารณสุขจังหวัด นายอำเภอ กำนัน และสมาชิกที่เลือกตั้งมาจากราษฎร เป็นสมาชิก ในส่วนที่เกี่ยวกับชั้นของเทศบาลนั้น

นายเตรกเสนอให้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ชั้น โดยอาศัยหลักรายได้และจำนวนราษฎร คือ เทศบาลชั้น 1 ต้องมีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ราษฎร 8,000 คน เทศบาลชั้น 2 ต้องมีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ราษฎร 4,000 คน และเทศบาลชั้น 3 ต้องมีรายได้ ไม่น้อยกว่า 5,000 บาทขึ้นไป ราษฎร 2,000 คน ส่วนท้องถิ่นใดที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท เห็นควรให้การ บริหารท้องถิ่นนั้นอยู่ภายใต้การบริหารของราชการ

รัฐบาลสมัยนั้นได้พิจารณาข้อเสนอของคณะกรรมการดังกล่าวแล้วก็ได้ตั้ง คณะกรรมการร่างกฎหมายเทศบาลขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2473 แต่พระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนี้ไม่ทันได้ประกาศ ใช้ก็เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 เสียก่อน พ.ร.บ. เทศบาล 2473 ก็เป็นอันว่าพับไปด้วย

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเมื่อ พ.ศ. 2475 แล้ว รัฐบาลของ คณะผู้ก่อการยังมองเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจทางการปกครองให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น ดังนั้น ในการตรากฎหมายจัดระเบียบราชการบริหารแผ่นดินจึงได้บัญญัติให้มีราชการ บริหารส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารแผ่นดินด้วย กล่าวคือ ตาม พ.ร.บ. ระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ได้กำหนดให้จัดระเบียบราชการ บริหารแผ่นดินออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการ บริหารส่วนท้องถิ่น รูปการปกครองส่วนท้องถิ่นตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร (นครบาล) และสหเทศบาล ในการจัดตั้งระเบียบและการปกครอง เทศบาลรูปต่าง ๆ เหล่านี้ ใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เป็นหลักการ การจัดการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาล ได้เริ่มขึ้นอย่างแท้จริงเมื่อได้ประกาศ ให้ พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้แก้ไขรูปการจัดระเบียบ ราชการบริหารของประเทศไทยในสาระสำคัญ และได้ตราขึ้นภายหลังที่ประเทศได้เปลี่ยนแปลง การปกครอง จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย โดยกฎหมายฉบับนี้ เข้าหน้าที่ผู้ดำเนินการปกครองท้องถิ่นได้รับเลือกตั้งจากราษฎร นับได้ว่าเป็นการปกครองที่ ต้องด้วยอุดมคติของประชาธิปไตยที่ว่าเป็นการปกครองของประชาชนและเพื่อประชาชน ประชาชนเป็นทั้งผู้บริหาร และผู้ควบคุมการบริหารเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น นั้นเอง

เหตุผลหรือวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเทศบาลขึ้นนั้น เป็นเหตุผลทางการเมือง มากกว่าทางการปกครอง คือ ต้องการให้การปกครองระบบเทศบาลเป็นบันไดขั้นต้น เพื่อ ฝึกฝนให้ประชาชนคุ้นเคย และเข้าใจการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบแผนรัฐสภา ตาม

พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล กำหนดรูปการปกครองในลักษณะที่จำลองมาจากรูปการปกครองประเทศด้วยวิธีจัดให้มีองค์การปกครองอย่างระบอบรัฐสภาควบคุม กล่าวคือ มีสภาเทศบาลอันเป็นองค์การปรึกษา และมีคณะมนตรีเป็นองค์การบริหาร ซึ่งรับผิดชอบและอยู่ในความควบคุมของสภาเทศบาล

นอกจากวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเหตุผลทางการปกครองด้วย คือ ก่อตั้งเทศบาลขึ้นเพื่อเป็นสถาบันท้องถิ่นที่นานโยบายระดับชาติไปสู่ประชาชนในระดับท้องถิ่น และมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินบริการสาธารณะตามที่รัฐบาลมอบหมายให้จัดทำและจัดบริการสาธารณะ ที่เห็นว่าสมควรจะจัดทำหรือสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เทศบาลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เมื่อ พ.ศ. 2478 มีจำนวนทั้งสิ้น 44 แห่ง เป็นสุขาภิบาลแต่เดิมได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเสีย 33 แห่ง และเป็นท้องถิ่นที่จัดตั้งเป็นเทศบาลขึ้นใหม่ 11 แห่ง (ทวี พันธุวาสิฎฐ์, 2539 : 161-165)

หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เป็นต้นมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาลและเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเหตุการณ์ และสถานการณ์บ้านเมือง รวมเป็น 12 ฉบับ

4.1.2 กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

1) การจัดตั้งเทศบาล

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (ม.ป.ป. : 54-70 ; อ้างใน อรรถา มุ่งโนนป้อ, 2549 : 28-32) ออกระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาก็ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการคือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1. เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาล

ตำบล

1.2 ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ในประกาศด้วย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มีชื่อเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมาย

กำหนด

2.2.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

2) โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

3) สภาเทศบาล

ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

1. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

2. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

3. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

1. อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญ

ของเทศบาล

2. อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

3. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

4) นายกเทศมนตรี

ประชาชนในเขตเทศบาลใดออกเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

2. เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

3. เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติและนโยบาย

2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้นและ

กฎหมายอื่น

กล่าวโดยสรุป นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามนโยบายของตนหรือกลุ่มหรือพรรคที่หาเสียงไว้กับประชาชน นายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด ยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นและกฎหมายอื่น ๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรม ชี้แจงอบรมราษฎร การให้สวัสดิการ เป็นต้น

5) พนักงานเทศบาล

เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะผู้บริหารเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้ โดยเฉพาะ
2. สำนักงานการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
3. กองหรือฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน
4. สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรม และผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค
5. สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็ก และเยาวชน
6. กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน วิจัยและประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์
7. กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

8. กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล พร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุง งานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

9. กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

10. กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

11. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

12. หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมือง และเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล มีปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำและลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาล

6) หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.

2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล มีดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มี และบำรุงทางบก และทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการ

กำจัด ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) เสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- 9) หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

กล่าวโดยสรุป เทศบาลในประเทศไทย ได้เริ่มจัดตั้งในรูปแบบของ สุขาภิบาลมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 และได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2476 เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการปรับเปลี่ยนมาเป็น ลำดับ ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยได้มีการปรับปรุงด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับ สภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

5. เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่

5.1 ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อยู่ในเขตตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เดิมมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล ต่อมา ได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของ สุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 สุขาภิบาลศรีเชียงใหม่จึงยก ฐานะเป็นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดหนองคาย ห่างจาก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 211 (หนองคาย -

ศรีเชียงใหม่) ประมาณ 56 กิโลเมตรมีอาณาเขตติดต่อดังนี้ คือ ทิศเหนือติดกับแม่น้ำโขง ทิศใต้ ทิศตะวันออก และทิศตะวันตกติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว มีลักษณะคล้ายสี่เหลี่ยมคางหมู มีความยาวเลียบฝั่งแม่น้ำโขง 3,850 เมตร ตรงข้ามนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ มีพื้นที่ประมาณ 5.2 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย

1 ตำบล 7 หมู่บ้าน 8 ชุมชน ได้แก่

- | | |
|--|------------------------|
| หมู่ 1, 2, 3, 4, 5, 13 และ 14 ตำบลพานพร้าว | |
| 1. ชุมชนวัดธาตุคำ | 5. ชุมชนวัดช้างเผือก |
| 2. ชุมชนวัดหาดประทุม | 6. ชุมชนวัดสูงมงคล |
| 3. ชุมชนวัดกลาง | 7. ชุมชนวัดเจียมปรารค์ |
| 4. ชุมชนตลาดสด | 8. ชุมชนวัดสะพานทอง |

มีประชากรทั้งหมด 7,870 คนแยกเป็นชาย 4,004 คน หญิง 3,866 คนจำนวนครัวเรือน 2,407 ครัวเรือน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่. 2549 : 12)

5.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่การบริหาร

เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ มีคณะผู้บริหารประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีซึ่งนายกเทศมนตรีแต่งตั้งอีก 2 คน และข้าราชการประจำมีพนักงานเทศบาลเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาล ปัจจุบันมีพนักงานเทศบาลจำนวน 22 คน ลูกจ้างประจำ 16 คน ลูกจ้างชั่วคราว 47 คน แบ่งส่วนราชการของเทศบาลออกเป็น 7 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะผู้บริหารเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้ว่าเป็นงานของหน่วยงานใด โดยเฉพาะ

2. กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน

งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำ ช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันการระงับโรคติดต่อ การสุขภาพและรักษาความสะอาด ตลาดสาธารณะ งานสัตวแพทย์ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

4. กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5. กองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้าน การศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน งานนิเทศ การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

6. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัยและประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่
ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่, 2549 : 14

6. ทฤษฎีจิตวิทยาและแรงจูงใจ

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow hierarchy of needs theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 80) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดมาสโลว์
ที่มา : Maslow, 1970 :153-154

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการเป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้พฤติกรรมด้านใดด้านหนึ่งอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progressing principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการ 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงกว่า ความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการตามลำดับ ไม่มีที่สิ้นสุดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคนที่ได้รับ เริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร

เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป ซึ่งมนุษย์แต่ละคนจะมีจุดของความพึงพอใจในแต่ละระดับขั้นไม่เท่ากันรวมทั้งโอกาสที่จะไปถึงความพอใจขั้นนั้นทั้งนี้เกิดจากปัจจัยหลายประการทั้งปัจจัยด้านปัจจัยคนและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

6.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

ในปี ค.ศ.1959 เฟรดเดอริก เฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้รวมความคิดของเทเลอร์ (Taylor) และ ของมาสโลว์ นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจมากทีเดียว ผลงานของเฮร์ซเบอร์ก ชื่อว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก หรือ เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (motivation hygiene theory) โดยมีสมมติฐานของทฤษฎี กล่าวไว้ดังนี้

สิ่งจูงใจสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบบที่สอง คือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เรียกแบบที่หนึ่งว่าปัจจัยจูงใจ (motivators factor) และแบบที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor)

1. ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงานซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น ได้แก่

1.1 ลักษณะงาน (job itself)

1.1 ความก้าวหน้า (advancement)

1.3 การยอมรับ (recognition)

1.5 ความรับผิดชอบ (responsibility)

1.6 สัมฤทธิ์ผลของงาน (achievement)

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขลักษณะจิต (hygiene factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งมักจะเป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็สามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่ก็ไม่ได้เพิ่มความพอใจ

ในการทำงานหรือเพิ่มแรงจูงใจได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยสุขลักษณะจิตก็เพราะที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้ องค์ประกอบเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจในการทำงานแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- 2.1 สภาพการทำงาน (working conditions)
- 2.2 นโยบายและการบริหารในองค์การ (company policies)
- 2.3 ความมั่นคง (job security)
- 2.4 ผลตอบแทน (pay and benefits)
- 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)
- 2.6 การนิเทศงาน (supervision)
- 2.7 สถานภาพตำแหน่ง (status)

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางการจูงใจ ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่จูงหรือบำรุงรักษามูลค่าบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

6.3 ทฤษฎีความต้องการสามประการของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Three Needs Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลแลนด์ (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อศึกษาความต้องการความสำเร็จของบุคคล (Achievement Needs) ใช้การทดสอบที่เรียกว่า Thematic apperception Test หรือ เรียกชื่อย่อว่า TAT โดยใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทรรศนะว่าเขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่า โปรเจคทีฟ เทสต์ (Projective Test) จากผลการทดสอบพบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (Achievement Oriented) จะมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ชอบความท้าทายและยอมรับความเสี่ยงในระดับปานกลาง ตลอดจนต้องการความรับผิดชอบในผลงาน
2. ตั้งเป้าหมายในระดับปานกลาง (Moderate Achievement Goals) โดยประเมินกับความเสี่ยงที่มี

3. ต้องการข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในผลงานเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจให้ดีขึ้น

4. มีทักษะในการวางแผนระยะยาว (Long-range Planning) และมีความสามารถในการจัดระบบงาน

นอกจากนี้ เดวิด แม็คเคิลเลนด์ ยังได้จำแนกแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อการทำงานออกเป็น 3 ประเภทหรือที่เรียกว่า ทฤษฎีความต้องการสามประการ (Three Needs Theory) ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement : nAcf) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ จะชอบการแข่งขัน ชอบตั้งเป้าหมาย ยอมรับความเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน ชอบที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ชอบที่จะรับผิดชอบและควบคุมสถานการณ์ของตน โดยการวางแผนในระยะยาว

2. ความต้องการความผูกพัน (Needs for affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะรักษาความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นระหว่างบุคคลและสังคม โดยความร่วมมือและปฏิบัติตนตามแนวทางของสังคม

3. ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power : nPower) เป็นความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น ชอบแสดงออกและแข่งขัน ถ้าผู้มีอำนาจใช้อำนาจให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรจะกระทำในลักษณะการกระจายอำนาจ การสนับสนุน การเสริมแรงให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางกลับกันผู้จัดการที่ต้องการอำนาจในลักษณะการใช้อำนาจที่ทำให้เกิดโทษแก่องค์กร เขาก็จะแสดงอำนาจโดยการเล่นพรรคเล่นพวกและการใช้อำนาจในทางที่ผิด

พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคิลเลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของคนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคิลเลนด์ ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการ nAch : nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายๆ กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะ

ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติ จะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมายก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 2 ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหาร อย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนใน อันที่จะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคิลแลนด์ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำเร็จของงาน จะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับ การตอบสนอง ด้าน nAch จะสามารถทำงานได้สำเร็จช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของ ผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

6.4 ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 56 – 57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการ ให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้อง หลังของความด้อยประสิทธิผล และอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหา ด้านคุณภาพ ของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงาน ผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้า หมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กร นั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือ ทำผิด ไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้น ไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้ เขาทำไปทั้งๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำแต่ละเลย ไม่กระทำก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3. Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาธรรม์ บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้ กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่ สั่งสมเอาความแค้นเก็บกดเอาไว้มาก ๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral hazard ในงานบางอย่างก็ได้

ความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลจากการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หน้าตู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ และด้านข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

2. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการ เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐคือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Day-to-Day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานมีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบ การบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

สทิแพค (Brian. Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในนครลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้าน อคติวิสัย (Subjective evaluation scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective service characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนี้มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอคติวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในสิ่งเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิทเจอร์ราซด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อคติภัย อนามัย การศึกษา และถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอคติวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจนและ คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าคุณก็คิดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่นความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลใน

ระบบการส่งมอบการบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ หนึ่งในกรพยายามพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามาใช้อิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

โอสุเกะ (Osuke. 1991 : 4169-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง 2 ด้าน คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว สิทธิในการตัดสินใจและสมรรถภาพทางด้านเทคนิค

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศและต่างประเทศพบว่าสิ่งที่คล้ายกันก็คือการให้บริการสาธารณะในภาครัฐให้ความพึงพอใจและมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการในภาคเอกชนก็มีความคล้ายกัน เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet.1954 : 397-400) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แบ่งออกเป็นกลุ่มเพศ และ กลุ่มอาชีพดังนี้

1.1 กลุ่มเพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

1.2 กลุ่มอาชีพ ได้แก่อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย หรือประกอบอาชีพส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 คือ

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)

2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)

ดังนั้น ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

| <p style="text-align: center;">ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)</p> <p>ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น</p> <p>1. กลุ่มเพศ 2. กลุ่มอาชีพ</p> | <p style="text-align: center;">ตัวแปรตาม (Dependent Variable)</p> <p>ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แยกเป็นด้านต่างๆ ได้ 5 ด้าน ดังนี้</p> <p>2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า</p> |
|--|---|
|--|---|

แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย