

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอันประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ
3. ความพึงพอใจในการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
4. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ของรัฐ

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

1. ความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
2. การจัดตั้งเทศบาล
3. การจัดองค์การเทศบาล
4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลตำบลเวียงนาง

1. ประวัติความเป็นมา
2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่การบริหาร
3. แนวทางการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงนาง

งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

1. หน้าที่ของงานทะเบียนราษฎร
2. ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ
2. งานวิจัยต่างประเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้อธิบายความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พิน คงพล (2539 : 391) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : 28) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) นิยามคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : 13) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจให้ด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำได้ด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงาน

ออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 11) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกเช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วยอันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

สุทธิไกร ดอกเกียง (2550 : 23) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนอง และได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

อุทิศย์ กุลสอน (2550 : 11) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจเป็นความต้องการ (Need) ที่ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุระ กาลวิบูลย์ (2550 : 14) ได้สรุปความหมาย ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจ เกิดขึ้นเพียงใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

สุมาลย์ หอมดวง (2550 : 26) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมที่ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลจึงถือได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกอารมณ์ของแต่ละบุคคลที่มีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการและมีผลต่อจิตใจ

ไพทพัตณ์ มีบาง (2550 : 14) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวก และความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

มีชัย แพงมาพรหม (2550 : 12) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

กู๊ด (Good. 1973 : 230) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

โวลแมน (Volman. 1973 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตาม ความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ฮิลการ์ด และเออร์เนสต์ (Hilgard and Ernest. 1971 : 349 ; อ้างถึงใน สุมาลย์ หอมดวง. 2550 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์สิ่งจูงใจและความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วรูม (Vroom. 1964 : 99) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

สเตราส์และเซเลส (Strauss and Sayless. 1960 ; อ้างใน อุทิศย์ กุลสอน. 2550 : 12) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับ

การตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

จากความหมายต่าง ๆ ที่มีผู้อธิบายไว้อย่างหลากหลายดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความชอบ ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งได้รับความพอใจ ความประทับใจ เป็นเรื่องของความรู้สึก มีใจรักงานบริการ การให้บริการด้วยความจริงใจเต็มใจในการให้บริการ ครอบคลุมถึงการให้บริการที่เป็นธรรมชาติเหมือนกัน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีวิสัยทัศน์เพียงพอไว้คอยบริการ ให้บริการจนงานแล้วเสร็จไม่ให้ผู้มารับบริการยุ่งยาก สับสน ยึดเยื้อ สามารถทำงานแทนกันได้และสามารถติดต่อสอบถามการให้บริการหลายช่องทางเพื่อไม่ให้ประชาชนเสียเวลาในการเดินทาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ

2.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ฟิทซ์เจอร์อัลด์และดูแรน (Fitzgerald and Duran, 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติ งานด้านการบริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึง การส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่ แต่ละบุคคลทำไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออก ได้เป็น 2 ด้าน คือ

2.1.1 ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2.1.2 ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

2.2 ข้อการพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ (Millet, 1954 : 397)

2.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

2.2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลา

2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.3 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะ

ได้มีผู้ให้ความหมายขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

กุนด์แลช และเนลสัน (Gundlach and Nelson, 1983 : 41) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมกรให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการ ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับวิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะอาดจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการข้อมูลที่ได้รับ ความสะอาดของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้ที่ปกปิดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการให้บริการองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

2.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

ได้มีผู้ให้ความหมายของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

สมบูรณ์ เตชะ (2550 : 10) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกรับของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ คือ

2.4.1 ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม

2.4.2 ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

2.4.3 ได้รับการบริการอย่างครบถ้วนเพียงพอ

2.4.4 ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า

2.4.5 ได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม

2.4.6 ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ คือ การได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้รับการบริการแก้ไขตรงตามปัญหาความเดือดร้อนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการขอรับบริการงานนั้นแล้วเสร็จด้วยดีและทำให้เกิดความประทับใจในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของหลักความพึงพอใจต่อการให้บริการไว้ ดังนี้

มณีวรรณ คັນไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3.1.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

3.1.4 ด้านระยะเวลาของการบริการ

3.1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือความรู้สึที่ดี ความรู้สึกกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อ สิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซึ่งกล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

สมบุรณ์ เชธา (2550 : 11) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ การให้บริการด้วยความอ้อมแอ้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้ำ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้ำการแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยนถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้ำอย่างมากเกินกว่าคาดหวังที่ลูกค้ำจะได้รับ

3.2 หลักความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 4 ประการ คือ (กุลชน ธนาพงศธร. 2530 : 16-17)

3.2.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้น จะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

3.2.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3.2.3 หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดให้นั้นต้องให้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

3.2.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติจ่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการระบุงยอกใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

3.3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรจน์ ไสยสมบัติ. 2543 : 39)

3.3.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.3.2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ

3.3.3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนรับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น สังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

จากความหมายต่าง ๆ ที่มีผู้อธิบายไว้อย่างหลากหลายดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมาย ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การที่ประชาชนในฐานะที่เป็นผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ความอึดอึดใจต่อการได้รับบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้แตกต่างกันอย่างหลากหลาย ดังนี้
 ศิริพร ตันติพิลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่าการบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบายงานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง
 วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายว่าการบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังรับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้อง ได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำได้ทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่ง ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี, นवलจันทร์ พลสมบัติ และกาญจนา บุตรชน (2544 : 14) ได้อธิบายไว้ว่าการบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปยังรับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะ ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากความหมายมีผู้อธิบายไว้ข้างต้นผู้วิจัยพอสรุปความหมาย การบริการ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว การให้เกียรติลูกค้าการแสดงออกด้วยความเต็มใจให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยนถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

2.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการขอมก่อกำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

2.3 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่ อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์

และ การให้สิทธิในการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระคาย หัวใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

2.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรอง ห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้ข้อสรุป คือ ความพึงพอใจในการให้บริการจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่แปรผันได้ตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่ง สิ่งที่ยังคาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่คาดหวังไว้

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุคม. 2537 : 62-65)

3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

3.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลม

ฟรีหรือถูกค่าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

4. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หรือการวัดโดย วัตถุประสงค์ แต่ละด้านก็มีการวัดที่แตกต่างกันออกไปเกี่ยวกับเรื่องนี้ จะขอหยิบยกความคิดเห็น การศึกษามาเป็นกรณีได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็น ดังตารางที่ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
<p>- มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ</p> <p>- เป้าหมายของการบริการ</p>	<p>- พิจารณาที่ประชาชน</p> <p>- พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง</p> <p>1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน</p> <p>2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity)</p>	<p>- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ</p> <p>- พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ</p> <p>1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity)</p> <p>2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณา</p>
<p>ผลของนโยบายที่ปรากฏ</p> <p><u>ข้อดี</u></p> <p><u>ข้อด้อย</u></p>	<p>ในการกระจายบริการ</p> <p>- พิจารณาที่ผลกระทบ</p> <p>1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ</p> <p>2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่น</p> <p>3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน</p> <p>4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย</p> <p>1. ไม่สามารถทำให้ผลผลิตของบริการ</p> <p>2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง</p> <p>3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน</p> <p>4. คิวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด</p>	<p>จากการประเมินผล</p> <p>- พิจารณาผลผลิต</p> <p>1. แสดงให้เห็นในเชิงปริมาณ</p> <p>2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้</p> <p>3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้</p> <p>4. ง่ายต่อการตีความและมาตรฐานรับรองอยู่</p> <p>1. อาจเกิดอคติ (Bias) ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน</p> <p>2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา</p> <p>3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ</p> <p>4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน</p>

ที่มา : Brudney and Englang, 1982 : 38 ; อ้างใน เศรษฐชัย จตุชัย. 2547 : 22)

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

1. ความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยมีขึ้นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงพระราชดำริให้ทดลองการปกครองท้องถิ่นในรูปสุขาภิบาลขึ้นในกรุงเทพฯ ก่อนเมื่อ พ.ศ. 2440 และได้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 (พ.ศ. 2441) แต่การจัดตั้งงานสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ยังไม่มีลักษณะเป็นการปกครองตนเองเพราะกำหนดให้มีผู้บริหารเป็นข้าราชการประจำทั้งสิ้น ต่อมาในวันที่ 18 มีนาคม 2448 พระองค์ทรงจัดตั้งสุขาภิบาลตำบลท่าลอม อำเภอเมืองสมุทรสาคร ซึ่งถือว่าเป็นการปกครองท้องถิ่นแห่งแรกของประเทศไทย การจัดตั้งสุขาภิบาลมีลักษณะเป็นการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานรักษาความสะอาด เจ้าหน้าที่ส่วนมากเป็นข้าราชการและยังไม่มีอำนาจที่จะออกข้อบังคับในการดำเนินการเกี่ยวกับสุขาภิบาลและกิจการอื่น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2496 จึงได้มีการทดลองจัดตั้งเทศบาลในรูปแบบใหม่ขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติการจัตุรัสสถานที่ชายทะเลทิศตะวันตกขึ้น เรียกว่า “การจัดจัตุรัสสถานที่ชายทะเลตะวันตก” ขึ้นในแถบชายทะเลที่มีอาณาเขตตั้งแต่ตำบลบ้านชะอำลงไปถึงตำบลหัวหิน สถาปนาเทศบาลนี้กฎหมายกำหนดเป็นนิติบุคคล คณะกรรมการของสภาเทศบาลเป็นข้าราชการซึ่งพระเจ้าอยู่หัวทรงโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งขึ้นมาทั้งหมดอย่างไรก็ตามรูปแบบการปกครองดังกล่าวมิได้เป็นการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นไปมากนัก

ในปี พ.ศ. 2473 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 จึงทรงจัดการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลขึ้น โดยที่กระทรวงมหาดไทยได้ทูลเกล้าฯ แผนงานโครงการพร้อมด้วยร่างกฎหมายที่ทำสำเร็จเรียบร้อยแล้วเพื่อทรงพิจารณา พระองค์ได้ทรงนำเข้าไปศึกษาในที่ประชุมเสนาบดี ซึ่งที่ประชุมไม่เห็นด้วยโดยให้เหตุผลว่าระบบใหม่นี้เป็นของดีแต่เมื่อพระราชทานไปยังราษฎรที่ยังไม่เข้าใจระบบดังกล่าว อาจเกิดผลเสียมากกว่า จึงควรที่จะให้การศึกษาแก่ผู้รับให้เกิดความรู้ความเข้าใจเสียก่อน

อย่างไรก็ตามหลังจากที่คณะราษฎร ได้ทำการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ พ.ศ. 2475 แล้ว จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2478 โดยได้ยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นสุขาภิบาลเมือง 29 แห่ง และได้ยกฐานะสุขาภิบาล 6 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาล ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 และพ.ศ. 2496 ซึ่งใช้เป็นหลักมาจนถึง

ปัจจุบันโดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง ครั้งที่สำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ซึ่งได้ให้ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง

2. การจัดตั้งเทศบาล

2.1 ประเภทของเทศบาล กฎหมายได้กำหนดให้จำแนกเทศบาล ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง ดังนี้

2.1.1 เทศบาลตำบล กฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งไว้กว้าง ๆ ว่า ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2.1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง ดังนี้

1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

2) ท้องถิ่นที่มีใช้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด จะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองมีหลักเกณฑ์ คือ เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไป มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้ และมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

2.1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง ดังนี้

1) เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป
2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้

3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

2.2 การบริหารองค์การเทศบาล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ รูปแบบคณะเทศมนตรี และรูปแบบนายกเทศมนตรี การจะเลือกรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างไร ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง ดังนี้

2.3 การเลือกรูปแบบองค์การบริหารเทศบาล ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อให้จัดทำประชามติว่าจะกำหนดให้การบริหารเทศบาล ให้รูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี

2.4 การนำไปใช้ผลของประชามติให้นำมาใช้ เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดไป จากวันที่มีการออกเสียงประชามติและให้ใช้รูปแบบการบริหารตามผลประชามตินั้นตลอดไป จนกว่าจะมีการออกเสียงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างอื่น

2.5 ระยะเวลาการร้องขอให้ทำประชามติผู้มีสิทธิเลือกตั้งต้องร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้ง ก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้น ไม่น้อยกว่าสามร้อยหกสิบวันและจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว

3. การจัดองค์การเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และ(ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี

3.1 สภาเทศบาล สมาชิกมาจากเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.1.1 อำนาจในการตราเทศบัญญัติ ซึ่งมีผลใช้บังคับได้เฉพาะในเขตเทศบาลนั้น โดยเทศบาลนั้น โดยสภาเทศบาลเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการตราเทศบัญญัติ โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อดัวบทกฎหมาย

3.1.2 อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร สภาเทศบาลมีอำนาจในการควบคุมคณะเทศมนตรีซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร ให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุมที่สำคัญ 4 ประการ คือ การแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีต่อสภาการตั้งกระทู้ถามการเปิดอภิปรายและการอนุมัติงบประมาณประจำปี แต่เป็นการควบคุมไม่เด็ดขาด กล่าวคือ ไม่มีการลงมติไม่ไว้วางใจนายกเทศมนตรี

3.1.3 อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการของสภาเทศบาล เพื่อที่จะให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสภาเทศบาลมีอำนาจที่จะตั้งคณะกรรมการ เพื่อให้ปฏิบัติภารกิจที่มอบหมายให้ทำซึ่งคณะกรรมการที่สภาเทศบาลจะแต่งตั้ง ดังนี้ สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ คณะกรรมการสามัญ เป็นคณะกรรมการที่ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลและคณะกรรมการวิสามัญเป็นคณะกรรมการที่ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีได้เป็นสมาชิกซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่สภาเทศบาลมอบหมาย

3.2 นายกเทศมนตรี ให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน โดยนายกเทศมนตรีสามารถแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน เทศบาล คือ เทศบาลตำบลให้มีรองนายกเทศมนตรี ได้ไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมืองให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน และเทศบาลนครให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.2.1 กำหนดนโยบายไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมายเทศบัญญัติและนโยบาย

3.2.2 สั่ง อนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

3.2.3 แต่งตั้งและถอดถอน รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา

นายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี

3.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

3.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้

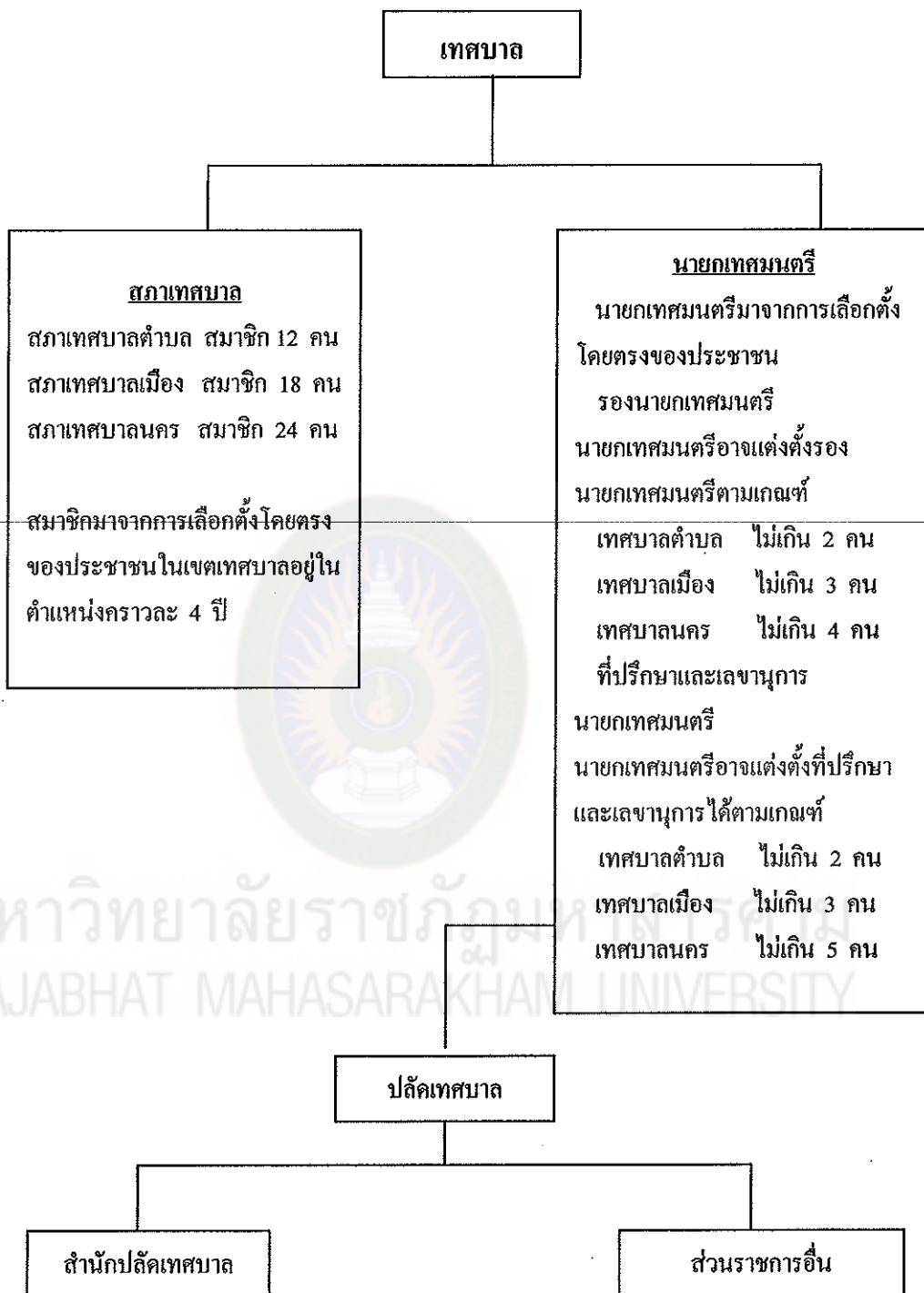
และกฎหมายอื่น

นอกจากนี้นายกเทศมนตรียังมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล ตามที่กฎหมายเทศบาลและกฎหมายอื่นกำหนดไว้

2. อำนาจหน้าที่ในการเปรียบเทียบคดีที่ละเมิดต่อเทศบัญญัติ โดยนายกเทศมนตรี หรือเทศมนตรีคนใดคนหนึ่ง มีอำนาจเปรียบเทียบในคดีที่มีการละเมิดต่อเทศบัญญัติได้และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ เช่นเดียวกับ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ตามบทบัญญัติของกฎหมายลักษณะการปกครองท้องที่หรือกฎหมายอื่นใดที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นสมควรไว้โดยกฎกระทรวง



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลดังกล่าวได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะ ดังนี้

4.1 อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาล อำนาจหน้าที่ของเทศบาล มี 2 ส่วน คือ อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและอำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำในแต่ละเทศบาล ดังนี้

4.1.1 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ

ตารางที่ 2 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	2. ให้มีและบำรุงสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล	3. ให้มีโรงพยาบาลสัตว์	3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้	4. การควบคุมสุขลักษณะอนามัยในร้านจำหน่าย
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	6. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	6. จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ		7. การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง
8. บำรุงศิลป ประเพณี ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น		
9. หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล		

ที่มา พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546. 2546 : 17,18

4.1.2 อำนาจหน้าที่อาจจัดทำ ตามมาตรา 51, 54

ตารางที่ 3 อำนาจหน้าที่อาจจัดทำ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการ ประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และ ท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากิน ของราษฎร 4. ให้มีการบำรุงสถานสงเคราะห์ มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการ สาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการ กีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวน สัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและ รักษาความสะอาดเรียบร้อยของ ท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์	มีหน้าที่เช่นเดียวกับ กับเทศบาลเมือง ตามข้อ 1 - 12
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมา หากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ การพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์	5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการ สาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการ กีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวน สัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและ รักษาความสะอาดเรียบร้อยของ ท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์	

ที่มา พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546. 2546 : 18, 19

4.2 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่น นอกจากอำนาจหน้าที่ตามที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2546 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายอื่นกำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- 4.2.1 พระราชบัญญัติบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พุทธศักราช 2494
- 4.2.2 พระราชบัญญัติบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475
- 4.2.3 พระราชบัญญัติบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2484
- 4.2.4 พระราชบัญญัติบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พุทธศักราช 2490
- 4.2.5 พระราชบัญญัติบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พุทธศักราช 2493
- 4.2.6 พระราชบัญญัติบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พุทธศักราช 2495
- 4.2.7 พระราชบัญญัติบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พุทธศักราช 2498
- 4.2.8 พระราชบัญญัติบัญญัติทะเบียนราษฎร พุทธศักราช 2499
- 4.2.9 พระราชบัญญัติบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พุทธศักราช 2502
- 4.2.10 พระราชบัญญัติบัญญัติ รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พุทธศักราช 2503
- 4.2.11 พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจockeyานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พุทธศักราช 2403
- 4.2.12 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พุทธศักราช 2508
- 4.2.13 พระราชบัญญัติภาษีป้าย พุทธศักราช 2510
- 4.2.14 พระราชบัญญัติการผังเมือง พุทธศักราช 2518
- 4.2.15 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2522
- 4.2.16 พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช 2522
- 4.2.17 พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พุทธศักราช 2523
- 4.2.18 พระราชบัญญัติประถมศึกษา พุทธศักราช 2523
- 4.2.19 พระราชบัญญัติรักษากลองประจำ พุทธศักราช 2526
- 4.2.20 พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พุทธศักราช 2528

4.3 อำนาจหน้าที่ที่จัดทำนอกเขตเทศบาล เทศบาลมีอำนาจจะทำการนอกเขตเทศบาลโดยกิจการที่จะจัดทำนั้นจะต้องเข้าข่ายตามหลักเกณฑ์ 3 ประการ ดังนี้

4.3.1 เมื่อการนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ภายในเขตของตน

4.3.2 เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขาภิบาล สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ

4.3.3 เมื่อได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

4.4 อำนาจหน้าที่ที่จัดทำร่วมกับบุคคลอื่นเทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยการก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดได้เมื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

4.4.1 บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค

4.4.2 เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่หลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือสุขาภิบาลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือหุ้นนั้นรวมกันและ

4.4.3 เมื่อได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

4.5 การจัดตั้งสหการ เป็นการจัดตั้งองค์การความร่วมมือกันระหว่างเทศบาลตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป ที่จะร่วมกันทำประโยชน์ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ด้วย

เทศบาลตำบลเวียงน้ำ

เทศบาลตำบลเวียงน้ำเป็นเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะมาจากสุขาภิบาลเวียงน้ำเดิมเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 (2540 : 74) มาตรา 285 ทั้งนี้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อยู่ในเขตตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เดิมรูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบสุขาภิบาล ชื่อสุขาภิบาล

แวงน่าง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดมหาสารคาม ห่างจากจังหวัดมหาสารคาม ประมาณ 5 กิโลเมตร ต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยมาตรา 285 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างประกอบด้วย ฝ่ายบริหารแยกจากกันซึ่งโครงสร้างของสุขาภิบาลเดิมการบริหารอยู่ในรูปของคณะกรรมการ ไม่แยกฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งขัดต่อทบัญญัติของรัฐธรรมนูญต่อมามี การประกาศใช้พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2542 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ รวมทั้งสุขาภิบาลแวงน่างเปลี่ยนแปลงฐานะ จากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เทศบาลตำบลแวงน่าง มีพื้นที่ 9.88 ตารางกิโลเมตร มีเขตการปกครองทั้งหมด 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านหนองแวง หมู่ที่ 8 บ้านหนองแวง หมู่ที่ 9 บ้านหนองเจริญ และหมู่ที่ 11 บ้านหนองเส็ง ประชากรรวมทั้งสิ้น 5,185 คน เป็นชาย 2,541 คน เป็นหญิง 2,644 คน (สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลแวงน่าง, 2550)

2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่การบริหาร

เทศบาลตำบลแวงน่าง ประกอบด้วย สภาเทศบาลมี ประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล 1 คน สมาชิกสภาเทศบาล 9 คน และเลขานุการสภา 1 คน และนายกเทศมนตรี อธิบดีนายกเทศมนตรีและรองนายกเทศมนตรีอีก 2 คน และ ฝ่ายข้าราชการประจำ มีพนักงานเทศบาลเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานอันเป็น ภารกิจประจำในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับ บัญชาสูงสุดปัจจุบันมีพนักงานเทศบาล จำนวน 26 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานจ้าง ภารกิจ 11 คน พนักงานจ้างชั่วคราว 36 คน และแบ่งส่วนการบริหาร ออกเป็น 6 ส่วน (ตามแผนภูมิที่ 2)

2.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของเทศบาล และมีหน้าที่เกี่ยวกับงานการบริการงานทั่วไป งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานการเจ้าหน้าที่ งานวางแผนบุคคลและทะเบียนประวัติ งานเลขานุการสภา งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานวิเคราะห์ นโยบายและแผน งานวิจัยและประเมินผล งานจัดทำงบประมาณและงานด้านนิติการ

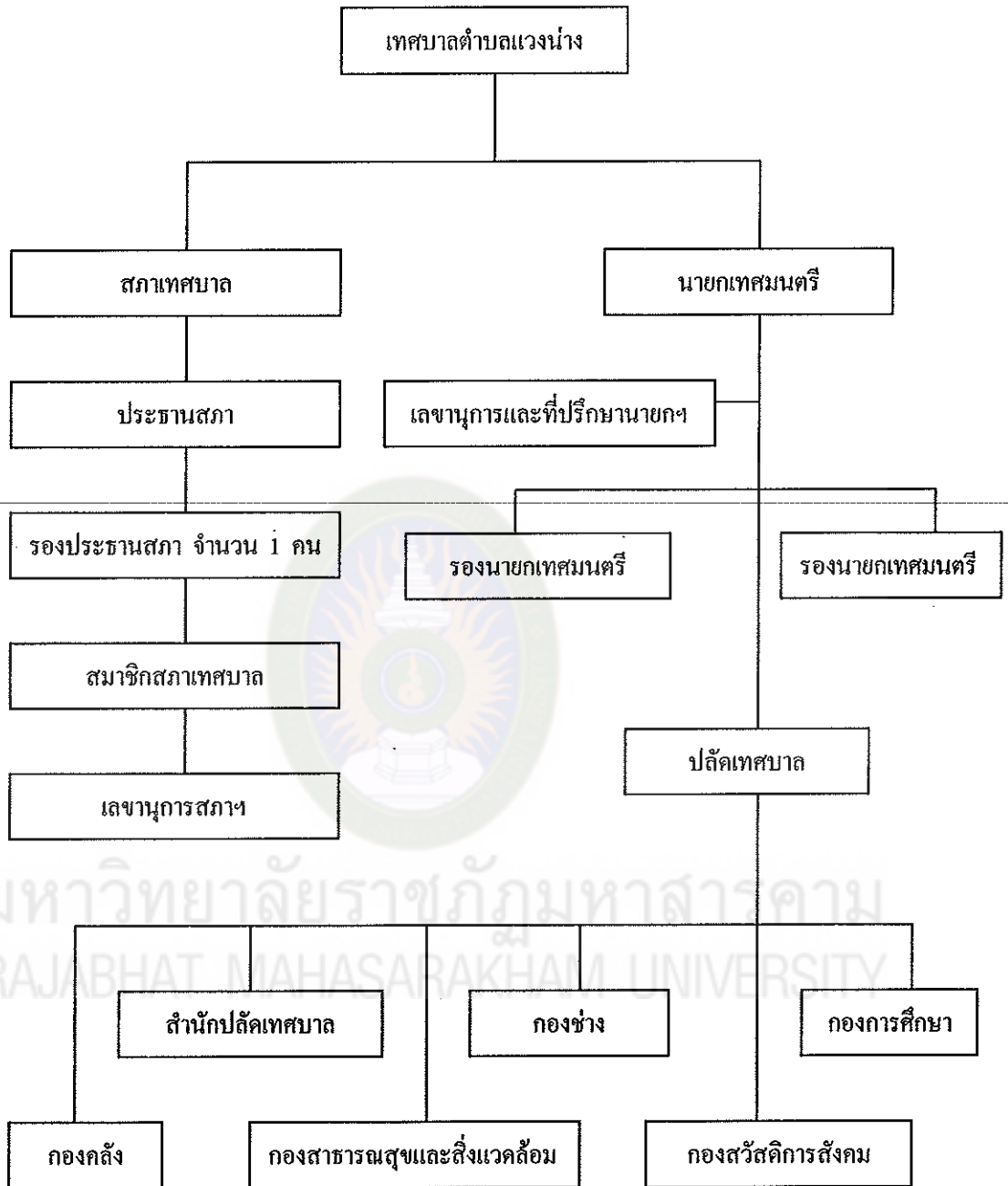
2.2 กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารสนเทศ งานการเงินและบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานเร่งรัดรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สิน งานพัสดุ งานสถิติ การคลัง งานแผนที่ภาษี งานบริหารข้อมูลแผนที่ภาษีและงานจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สิน

2.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานแผนงาน สาธารณสุข งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาดและงานส่งเสริม สุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรค

2.4 กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารการศึกษา งานส่งเสริม การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เช่น งานสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้น พื้นฐาน งานส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ของสถานศึกษา งานสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของสถานศึกษา งานจัดระบบรวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา งานกิจกรรมทางศาสนาและกิจกรรมส่งเสริม จริยธรรมศีลธรรม งานจัดงานประเพณีและส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณีและงานจัดกิจกรรม ส่งเสริมเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลาย

2.5 กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสาธารณูปโภค งานสถาปัตยกรรมและงานสวนสาธารณะการบำรุงรักษาทางบกทางระบายน้ำการสำรวจ งานจัดทำผังเมือง งานควบคุมผังเมือง งานสาธารณูปโภค งานขออนุญาตก่อสร้าง งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานสถานที่ และไฟฟ้า

2.6 กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน งานสังคม สงเคราะห์ งานส่งเสริมสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพ และงานจดทะเบียนสมาคม ฌาปนกิจสงเคราะห์



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างเทศบาลตำบลเวียงน้ำ

ที่มา เทศบาลตำบลเวียงน้ำ, 2549 : 8

3. แนวทางการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ

เทศบาลตำบลเวียงน้ำ ภายใต้การบริหารของนายกเทศมนตรีชุดปัจจุบันมีแนวทางการบริหารงานตามแผนงานทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (เทศบาลตำบลเวียงน้ำ. 2549 : 10)

3.1 โครงสร้างพื้นฐาน เป็นภารกิจหลักของเทศบาลที่จะต้องดูแล จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกและปลอดภัยต่อชีวิตประจำวันของประชาชนและระบบสาธารณสุขโลกอื่น ๆ

3.2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการสุขภาพอนามัย เป็นภารกิจด้านการลดมลพิษเพิ่มพื้นที่สีเขียวและปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะ

3.3 การพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นภารกิจด้านส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมเพียงพอต่อการครองชีพ

3.4 ด้านพัฒนาสังคม เป็นภารกิจด้านดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชนรณรงค์และต่อต้านยาเสพติด ส่งเสริมคุณภาพและการศึกษาสำหรับประชาชนในเขตเทศบาล

3.5 ด้านการเมืองการบริหาร เป็นภารกิจด้านการพัฒนาการบริหารเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานพัฒนาบุคลากรและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการบริหาร

งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

1. หน้าที่ของงานทะเบียนราษฎร

เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ในมาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลที่จัดตั้งใหม่ ตามพระราชบัญญัตินี้เป็นสำนักทะเบียน ตามกฎหมายด้วยการทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำได้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรเฉพาะในเรื่องที่ได้รับมอบหมายจากสำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง ดังต่อไปนี้

1.1 การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้ง จะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

1.1.1 เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาเด็กเป็นผู้แจ้ง

1.1.2 เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง

1.1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดานำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

1.1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องถิ่นที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

1.1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด เกิดนอกบ้านต้องแจ้งภายใน 15 วัน เว้นแต่กรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

1.2 การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตามธรรมชาติหรือตามผิดธรรมชาติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตาย ได้แก่

1.2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

1.2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง

1.2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การตาย (ท.ร.4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

1.2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งตามภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องถิ่นที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

1.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนมีชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

1.3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทาง ผู้ย้ายต้องเป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

1.3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออกกรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

1.4 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

มีหลายกรณี ได้แก่

1.4.1 กรณีตกรวดตรวจสอบทะเบียนราษฎร เมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

1.4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิม ที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

1.4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศ ทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

1.4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

1.4.5 กรณีเด็กอนาถา

1.4.6 กรณีที่บุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

1.4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

1.4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

1.4.9 กรณีที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

1.4.10 กรณีคนต่างด้าวเข้าประเทศไทยโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

1.4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

1.4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

1) กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

2) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่
สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

3) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่
สำนักทะเบียนที่เคยมีชื่อทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4) กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตาย ไว้
แล้วให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

1.5 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

1.5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

1.5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนโดยมิชอบ

1.5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย

1.5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือ
บุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

1.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎร ที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้

1.6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

1.6.2 สูติบัตรและทะเบียนคนเกิด

1.6.3 มรณบัตรและนายทะเบียนคนตาย

1.6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดาผู้ที่ได้รับ
มอบหมายจากเจ้าบ้านหรือ ผู้เป็นเจ้าของประวัติหลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไข
เปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็น
เอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนา
ทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

1.7 การขอตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

1.7.1 การตรวจหรือคัดสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด
ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจคัดสำเนา

จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้านผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะต้องขอตรวจหรือคัดและบุคคล หรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมการตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดหรือรับรองสำเนาเอกสารได้ คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติหรือผู้รับมอบอำนาจ

1.7.2 การรับรองสำเนาตามมาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตามมาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบหมายอำนาจจากนายทะเบียน

1.8 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

1.8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าของครอบครองและหมายความถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่ยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำด้วย

1.8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้องระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จ หรือรื้อบ้านแล้วแต่กรณีถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2. ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมายเอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมาย ที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎรและเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ ฯ เพื่อ นำ มาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (กรมการปกครอง. 2540 :

1) งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการจดบันทึกรายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็จะมีการบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้านจึงนับว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมากและงานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 8 ประการ ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2535 : 106-107)

ประการที่ 1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

ประการที่ 2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดาเป็นใคร ทั้งนี้ เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ

ประการที่ 3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

ประการที่ 4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวม ทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

ประการที่ 5 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณและอัตราค่าเล่าเรียนของบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนการจัดหาอาคารสถานที่ศึกษา

ประการที่ 6 ด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตายถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

ประการที่ 7 ด้านสิทธิของประชาชนเอกสารด้านทะเบียนราษฎร ได้ก่อให้เกิดสิทธิประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะแสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรม เพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดินหรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น

ประการที่ 8 ด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากรหรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน

อย่างไรก็ดี ผลกระทบอย่างหนึ่งของตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจาก
 สุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 คือ ทำให้สุขาภิบาลที่มีอยู่ในขณะนั้นทั่วประเทศ
 จำนวน 579 แห่ง ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลและยังได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่
 ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วย การทะเบียนราษฎรมีผลใช้
 บังคับตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เป็นต้นมา การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
 ทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบล
 ที่จัดตั้งใหม่และมีระบบงาน เช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิม ที่รับผิดชอบงานทะเบียน
 ราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น (กรมการปกครอง.
 2544 : 1)

แต่การจะเปลี่ยนแปลงนั้นต้องใช้เวลาในระยะหนึ่ง ทุกอย่างก็จะสามารถปรับตัว
 ได้ทันกับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาของระเบียบและขั้นตอน
 การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ยังไม่เหมาะสมกับการบริการประชาชนเท่าที่ควร ต้องยอมรับว่า
 ระเบียบกฎหมายและขั้นตอนปฏิบัติของทางราชการได้กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกและ
 คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลกำหนดไว้ซึ่งสิทธิและหน้าที่ของคนในสังคม เพื่อให้คนใน
 สังคมอยู่ด้วยความสงบสุขมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างทั่วหน้า ระเบียบและ
 ขั้นตอนบางอย่างเน้น ไปในทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บางระเบียบก็กำหนด
 หน้าที่ให้ประชาชนต้องปฏิบัติเพื่อความมั่นคงของรัฐเฉพาะอย่างยิ่งทะเบียนราษฎรและบัตร
 ประจำตัวประชาชน (กรมการปกครอง. 2536 : 38)

งานทะเบียนราษฎรนอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้ว ยังเป็นหน่วย
 เก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน สรุปดังนี้ (กรมการปกครอง. 2546 : คำนำ)

- 2.1 เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
- 2.2 เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
- 2.3 เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ
 เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า
 ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษาและอื่น ๆ
- 2.4 เอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิ
 ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น
- 2.5 การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีซื้อตึกหลังใหม่ ชื่อตึกสำรวจไม่เคยมีชื่ออยู่
 ในทะเบียนบ้าน เป็นต้น

2.6 การขอเลขบ้านใหม่ การรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการจำหน่ายชื้อบุคคลและจำหน่ายบ้าน

2.7 การสอบสวนรับรองบุคคลและการออกหนังสือรับรองบุคคลทุกประเภท เช่น การออกหนังสือรับรองเอกสาร การออกหนังสือรับรองสถานที่เกิด รับรองการตาย รับรองความเป็นโสด (ไม่ได้จดทะเบียนสมรส) ของสตรีการออกหนังสือรับรองการเป็นกนกันเดียวกัน เป็นต้น

2.8 การได้สัญชาติไทย การเสียสัญชาติไทย การกลับคืนสัญชาติไทย ตามพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2535

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

วัลลภา ชายหาด (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการบริการติดถังถังขยะมูลฝอย และไม่สามารถสรุปได้เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษามาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 5 ด้าน คือ ความเสมอภาคความรวดเร็วเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก เช่นกัน

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ

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

3.2 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิงและเพศชายต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

เชษฐชัย จัตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะอาดรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคการให้บริการและด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

ศิริชัย สิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการเพศชายและเพศหญิง ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการงานของเทศบาลเมือง

มหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

วรารภณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงอำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อยู่รอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

วรวุฒิ สิงห์นิล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

เนติพัฒน์ รุ้ยรัมย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการและด้านกระบวนการบริการ พบว่า โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ไพฑุพัฒน์ มีบาง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มิรัชย์ เพงมาพรหม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

ยุทธการ สุขะภาสี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ยุทธศาสตร์ กระพีสัตย์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในด้านดีของผู้มารับบริการและจะมีความพึงพอใจมากหากผู้ให้บริการ ได้ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากเช่นเดียวกันการให้บริการประชาชนที่มารับบริการต้องมีความยืดหยุ่นสูงทั้งด้านความสะดวกของอาคาร สถานที่ การให้บริการและการจัดการ บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานระยะเวลาในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นกันเอง ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอในการให้บริการ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113-121) ได้

ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนและพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐบาลน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาล คือ

1. ลักษณะของงานที่ไม่ควรมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Routine คือ Day to day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อการทำงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรก คือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความกระตือรือร้นให้เกิดในที่ทำงาน

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบ ที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจใน

งานที่ทำด้วยเช่นนั้นความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะสะท้อนให้เห็นถึง ระบบการบริหารและระบบ การเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

ไบรอัน (Brian. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิสเพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ หรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคลสำมะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมา ใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการลักษณะของ แต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการ ทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การจำกัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมิน ด้านวิสัย (Objective) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามตำรวจ สวนสาธารณะ การจำกัดขยะและบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามตำรวจ อัตราของทรัพย์สิน ที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญ พอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของการบริการนั้น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความ เข้าใจในเรื่องบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะพบว่าประชาชนมีความรู้ น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขายังต้องการที่จะแสดงทัศนคติ ทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้ บริการที่หน่วยการ ปกครองท้องถิ่นจัดหาแม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้ การประเมินการ ให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพ ของการบริการที่แตกต่างกันไป

ฟิตเจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักคีภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการ ศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective aspect of evaluations) โดยเฉพาะตัว แปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคม อเมริกันกล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้ต่ำกว่าตนถูก กีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงินและวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรตาม เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้นอันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการ

ปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็กจากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนนิสซีมีความพึงพอใจ ในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการแต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบ การส่งมอบการบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้และทัศนคติที่เกิดจาก การเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับ ประโยชน์ที่ตนจะได้รับ อนึ่ง ในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจที่ประชาชนที่มีต่อการบริการที่มีมากกว่าที่จะพิจารณาจาก เชื้อชาติ อายุ หรือทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ตนจะได้รับ

พารัสรวแมน ไชทัลและบารรี่ (Parasuraman, Zeithal and Barry. 1985 : 41-50; อ้างใน สุทธิไกร ดอกเกียง. 2550 : 25-26) การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระบบขั้นตอนไม่ควร

มากมายซับซ้อนเกินไป

- 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
- 4.4 อยู่ในสภาพที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง
- นำเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - 9.3 ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการมีความสวยงามสะอาด

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

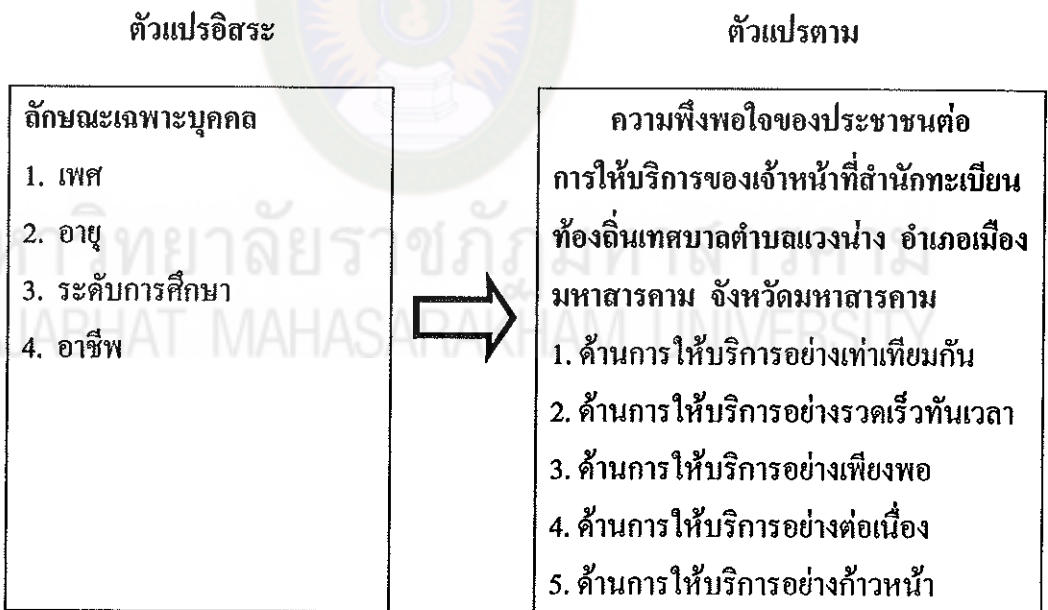
1. การบริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ เนื่องจากลักษณะของงานเป็นแบบประจำวัน
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้

3. ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในภาครัฐคือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะทุกด้านและประเด็นสำคัญ ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

4. ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ เช่น ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่ต้องการบริการที่ได้รับความต้องการของประชาชน จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการรับมอบการบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้และทัศนคติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ มิลเลท (Millet, 1954 : 397) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย