

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานทะเบียนราษฎร
5. เทศบาลตำบลเสลภูมิ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ธีรวิทย์ โสภณัฐกุล (2550 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองพื้นที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีองค์กรทางการเมืองแตกต่างจากส่วนกลางทำหน้าที่กำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายโดยอิสระ โดยมีงบประมาณและบุคลากรของตนเอง ทั้งนี้โดยรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลางเพียงควบคุมดูแลให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2544 : 824) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐมอบอำนาจให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ การปกครองลักษณะนี้ถึงแม้จะเป็นอิสระ แต่ก็มีได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจของรัฐ และมีใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปได้ การปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่น และเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการ ไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่นผู้เลือกตั้งแทนเข้ามาปกครองผู้กำหนดเสนอนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น

อุทัย หิรัญโค (2543 : 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง การจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของคนการบริหารงานของท้องถิ่น มีการจัด เป็นองค์ การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2540 : 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครอง โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1951 : 101 – 103) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตที่แน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

ร็อบสัน (Robson. 1953 : 574) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่ปกครองตนเอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

คลาก (Clrak. 1975 : 87 – 89) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยปกครองนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิท (Wit. 1967 : 14 – 21) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจ

การปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางใดให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลางมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

มอนตาญ (Montagu. 1984 : 574) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐใหม่อิสระแต่อย่างใด

ซัดดี้ (Sady ; อ้างในอุทัย หิรัญโต; 2543 : 4) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจการจัดเก็บภาษีเงินได้ที่ของหน่วยปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งและแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปความหมายได้ว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ด้วยเหตุผลจำเป็น เช่น เหตุผลทางกายภาพหรือลักษณะทางภูมิศาสตร์ เหตุผลด้านวัฒนธรรมและประชากร เหตุผลทางด้านบริหาร หรือแม้กระทั่งเหตุผลด้านความต้องการของประชาชน ซึ่งในการปกครองท้องถิ่นนั้นถึงแม้จะเป็นอิสระแต่ก็มีได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจของรัฐ และเพื่อให้การดำเนินการของท้องถิ่นเป็นไปได้ จำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นหน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครอง รวมทั้งเป็นผู้กำหนดเสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุมตรวจสอบ หรือมีส่วนร่วมในด้านอื่น

1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

จากแนวคิดในการปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและสอดคล้อง กับการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง จึงสามารถสรุปวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นได้ ดังนี้ (ชวงษ์ ฉายะบุตร 2539 : 13)

1.2.1 การปกครองท้องถิ่น คือ ฐานรากของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้กับ

ในการปกครองตนเองของประชาชน จึงมีเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองออกเป็นสองระดับคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่

1.3.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

1.3.4 องค์กัรนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น

1.3.5 การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

1.3.6 อิสระในการปกครองตนเอง สามารถได้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

1.3.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษี ตามขอบเขตกฎหมายให้อำนาจการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญต่อไป

1.3.8 การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังต้องอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนโดยรวม

จากองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานจากทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย มีขอบเขตที่แน่ชัดมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งที่น่าเห็นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งมีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและมีประชาชนส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

1.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ลิจิต ธีรเวคิน (2525 : 306 – 308) ได้กล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่ของการพัฒนาชุมชนและการปกครองระบอบประชาธิปไตย นอกจากนั้นแล้วการปกครองท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมกว้างใหญ่มีพื้นที่กว้างขวาง ย่อมยากที่รัฐบาลจะดูแลได้อย่างทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้อง

มีอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถช่วยเหลือตนเองกล่าวคือ การปกครองท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล เพราะว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นจึงมีความสำคัญคือ ทำให้ท้องถิ่นรู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเพียงเป็นหน่วยเสริมงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลจำเป็นจะต้องควบคุมไปกับการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานไปเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความระมัดระวังเพราะสมาชิกในท้องถิ่นจะรู้สึกว่าการพัฒนาที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นของตน และทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่นั้นก็เป็นของท้องถิ่นของตนจึงต้องใช้จ่ายอย่างระมัดระวังเพื่อให้เกิดผลคืออย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดความรู้ว่าตนเป็นเจ้าของถิ่น มีสิทธิ มีเสียง และความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่นของตนมากขึ้น สุดท้ายความสนใจของการพัฒนาท้องถิ่นก็จะตามมา ดังนั้น จึงสามารถสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียในการปกครอง เกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย ประชาชนมีโอกาสในการเลือกตั้งทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเข้ามาทำหน้าที่แทนตนและสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารและกำกับดูแล เช่น การออกเสียงประชามติในเรื่องสำคัญต่างๆ รวมทั้งมีอำนาจในการเข้าชื่อถอดถอนบุคคลที่เป็นตัวแทนออกจากตำแหน่ง เป็นต้น การปกครองท้องถิ่นยังมีความสำคัญในด้านการแบ่งเบาระยะของรัฐบาลเนื่องรัฐบาลไม่อาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากแต่ละท้องถิ่นนั้นมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองที่สามารถสนองความต้องการที่ตรงเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ การบริหารงานรวดเร็วและไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องอนุมัติ จึงเป็นการปกครองโดยการพึ่งพาตนเองตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง ซึ่งทำให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาทั้งในด้าน การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการให้บริการได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

กรอนรูส์ (Gronrooze, 1990 : 191 ; อ้างถึงใน จตุรงค์ มหิทธิโชค 2541 : 14) ได้ให้ความหมายว่า บริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะอาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและ /

หรือลูกค้า กับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายนโยบายของลูกค้า

เลิฟล็อก (Lovelock. 1998 : 271 ; อ้างถึงใน จตุรงค์ มหิทธิโชติ 2541 : 15)

ได้อธิบายว่าการบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่ เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : 15) อธิบายว่าการบริการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

ศิริพร ตันติพุลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 252 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง 2545 : 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจการ กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้บริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะ

ทันทีทันใดที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลิทองดี (2544:14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบาย ลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntriness maner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมต่อมคน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและ ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคล ระหว่างผู้ให้บริการที่จะส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการซึ่งถือเป็นกระบวนการกิจกรรมบริการที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

2.2 ลักษณะของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2514 : 254 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จิตุชัย. 2547 : 21) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจ กำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดคนนัด

2.3 องค์ประกอบของงานบริการ

ก๊อทเบอจ (Gothberg 1986 : 195 : อ้างถึงใน เศรษฐชัย จตุชัย. 2547 : 38) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากรได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะในด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

2.4 หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความเนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือ ภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ

พาราเดอแมน ซีทอล และแบรี่ (Paradurman Zeithal และ Barry. 1971 : 132 ; อ้างถึงใน จตุรงค์ มหิทธิโชติ 2541 : 22 – 23) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสามารถในการบริการ
 - 2.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 2.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

3. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 3.1 ผู้ใช้บริการใช้เวลาารอคอยน้อย
 - 3.2 เวลาที่ใช้ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 3.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
4. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 4.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
5. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 5.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 5.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
6. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
7. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
8. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 8.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 8.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ
 - 8.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
9. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 9.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

มิลเลท (Milllett, 1954 : 241 – 242) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติชนเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลธน ธนาพงศธร (2540 : 27) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการ ที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าที่ผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 102) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างกันติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากองค์กรเอง

เวเบอร์ (Weber) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน (วราพรธรรม สันทัศน์ะโชค 2540 : 32)

เวอร์มา (Verma) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง เพนชานสกี (Penchansky) และโทมาส (Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้ (วราพรธรรม สันทัศน์ะโชค 2540 : 33)

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอดีระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : 50) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยใช้หลักการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ เพื่อนำมาใช้ในการค้นหาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วประชาชนจะเกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามความคาดหวัง

กล่าวโดยสรุปในหลักการการให้บริการที่ดี คือต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการให้บริการแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ การบริการจึงต้องทำให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวคิดในหลักการ การให้บริการที่ควรประกอบไปด้วย ด้านสถานที่บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

2.5 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งถูกคำประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกดีว่า

บริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับบริการนั่นเอง

2.5.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า

2.5.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

2.6 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกันปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับผลงาน โดยมี การเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง (พ.ต.ท. สุรศักดิ์ นาถวิไล 2544 : 41)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของเราคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

2. จุดความฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์สมาชิกมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork + Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงานคุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และการนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. ดีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

กาน และดูเอ้ (Kants and Dauet. 1990 : 97 ; อ้างถึงใน กิตตินัย สิทธิชัย. 2540 : 43) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐ และเอกชนควรยึดหลักปฏิบัติตัว ดังนี้

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการโดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการ โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุผล และใช้หลักความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ จะเห็นได้ว่า การให้บริการถือเป็นภารกิจของผู้ให้บริการซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงและจะต้องปรับปรุงการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าตลอดเวลา โดยจะต้องอาศัยหลักการบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดซึ่งในหลักการบริการนั้นลูกค้าหรือผู้รับบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญและมีผลต่อการดำรงอยู่ขององค์กร ดังนั้นการที่จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นระดับบริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะนั้นจะต้องดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าในกระบวนการบริการด้วยจิตที่มุ่งบริการตั้งแต่ต้นจนกระบวนการสุดท้ายของการบริการ โดยสรุป การบริการที่ดีนั้นควรจะเน้นสิ่งสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

3.1.1 ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พิน กงพุน (2529 : 21 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จตุชัย 2547 : 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

มอร์ส (Morse. 1958 : 101 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์ 2539 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

สตาอาส และ เซเลส (Strauss and Sayless, 1960 : 97 ; อ้างถึงใน อัจฉรา โทบุญ 2535 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วรูม (Vroom. 1967 : 86) ได้กล่าวถึง ทศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่า สามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

เดวิส (Davis. 1967 : 52) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่ขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือ ภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อบุคคลสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว บุคคลย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กู๊ด (Good. 1973 :27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

โวลแมน (Wolman, 1973 :27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากคำจำกัดความ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทาง พฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจ เกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

3.1.2 ความพึงพอใจในการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกันดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการ ให้บริการ ของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มี หรือไม่มี ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มนตรีธรรม ต้นไทย (2533 : 66 – 69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้าน ต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของ บริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดีความรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลการเปรียบเทียบระหว่างผลประ โยชน์จากคุณสมบัติของ ผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตาม ประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมาย ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานใน มิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะ ทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจูงใจมุ่งหมายหรือ เป้าหมายด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

3.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ได้มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ดังนี้

ฟิทซเจอร์ดัลด์ และ ดูแรนต์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586 ; อ้างถึงใน เรืองบุญ สิริรังศรี 2535 : 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

- 1) ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
- 2) ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพ

ของการบริการ

รีเอด และกันด์ลาค (Reid and Gundlach. 1983 : 41 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริรังศรี 2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมทำให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กันด์ลาค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมทำให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจ ที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสาธารณะ สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหา และลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

3.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

พ.ต.ท. สุรศักดิ์ นาถวิท (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ ในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

3.2.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ ดังเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการ การบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8 ; อ้างถึงใน อรรถนภา มุ่งโนนบ่อ 2549 : 43) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ดังนี้

3.3.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.3.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือ ที่มีก็จะเกิดความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ ตามมาได้

3.3.3 ผู้ให้บริการ การบริหารการบริการและปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วาง นโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกันกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการ ที่ตระหนักถึง ลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ ความเอาใจใส่อย่าง เต็มที่ด้วยจิตสำนึกการบริการ

3.3.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัด แบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถู่งหิ้วใส่ของ กระดาษ ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

3.3.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มี คุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอน สายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจสามารถเกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาวะแวดล้อม หรือตามสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนอง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวก ซึ่งมีระดับมากน้อยได้ตามความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

4. งานทะเบียนราษฎร

4.1 ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร

จากความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร โดยทั่วไปนั้น ซึ่งมีความสำคัญทั้งทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ด้านกฎหมายที่ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายและต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิด และจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ทางด้านการเมือง ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว ทางด้านสิทธิประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรมและ ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชาชน การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ การจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่ และสัดส่วนความต้องการของประชาชน (สำนักทะเบียนกลาง. 2535 : 106-107)

งานทะเบียนราษฎร มีสำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นรับผิดชอบ เป็นงานทะเบียนที่เกี่ยวกับทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อ และรายการบุคคลในทะเบียน การจำหน่ายชื่อ และรายการบุคคล การตรวจค้น คัด และรับรายการทะเบียนคนเกิดและทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545) ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญตามที่กล่าวมาข้างต้น และมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล ทุกคนตั้งแต่เกิด

จนตาย หากหลีกเลี่ยงก็อาจจะทำให้เสียสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับในฐานะประชาชนคนไทย เช่น ถ้าบุคคลไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านก็จะไม่มีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง หรือไม่สามารถรับบริการอื่น ๆ จากรัฐ เป็นต้น

4.2 การบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ

เทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. 2542 และในมาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลที่จัดตั้งตราพระราชบัญญัติดังกล่าว เป็นสำนักทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 และให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล ในเรื่องดังต่อไปนี้

4.2.1 การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

- 1) เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- 2) เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง
- 3) เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง

การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดาไปแจ้งเกิดก่อนนายทะเบียนท้องถิ่น

4) เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์ เป็นผู้แจ้งเกิดก่อนนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่ ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด เกิดนอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน

4.2.2 การแจ้งการตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้าน หรือตายนอกบ้าน หรือตายในสถานพยาบาล ตายตามธรรมชาติ หรือตายผิดธรรมชาติ จะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

- 1) คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง
- 2) คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง
- 3) คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง

การตาย (ท.ร. 4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวก สามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ

4.2.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่น จะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4.2.4 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลลงในทะเบียนบ้าน

มีหลายกรณี ได้แก่

1) กรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

2) กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

3) กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่หลักฐานและ ไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

4) กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

5) กรณีเด็กอนาถา

6) กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

7) กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

8) กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

9) กรณีคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

10) กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่ กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม กรณีเพิ่ม

ชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

4.2.5 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

- 1) กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง
- 2) กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ
- 3) กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย
- 4) กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจ หรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

4.2.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ ทะเบียนบ้าน และสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สุนัขบัตร และทะเบียนคนเกิด มรณบัตร และทะเบียนคนตาย ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน หรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ.2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

4.2.7 การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

- 1) การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัด และบุคคลหรือนิติบุคคล ที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าว ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม
- 2) การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

4.2.8 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

1) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครอง และหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

2) บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท โดยขั้นตอนในการบริการงานทะเบียนราษฎรของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ นั้น เมื่อราษฎรมาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานทะเบียนแล้วจะมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำถึงการบริการ และการจับบัตรคิว ในอันดับแรกเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะสอบถามประชาชนผู้รับบริการว่ามาติดต่อเรื่องใด จากนั้นจึงแนะนำให้จับบัตรคิวโดยขณะที่รอก็ให้เตรียมเอกสาร และกรอกคำร้องและกรอกแบบพิมพ์ตามแบบ รวมทั้งเตรียมเอกสารหลักฐานตามระเบียบที่กำหนด หลังจากนั้นเมื่อถึงคิวของผู้รับบริการแต่ละรายแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการให้เป็นตามที่ประชาชนขอรับบริการ และในรายที่ไม่สามารถดำเนินการพิจารณาอนุมัติหรืออนุญาตให้ได้ เจ้าหน้าที่ก็จะแจ้งสาเหตุให้ประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรทราบ

5. เทศบาลตำบลเสลภูมิ

เทศบาลตำบลเสลภูมิ เป็นเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะมาจากสุขาภิบาลกลางเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 285 ทั้งนี้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง ต่อมาเทศบาลตำบลกลาง ได้เปลี่ยนชื่อเทศบาลเป็นเทศบาลตำบลเสลภูมิ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2551 (เทศบาลตำบลเสลภูมิ. 2550 : 5)

5.1 ประวัติความเป็นมา

เดิมอำเภอเสลภูมิ มีชื่อว่า “บ้านเขาดินบึงโดน” เข้าใจว่าจะเรียกตามชื่อบึงใหญ่แห่งหนึ่ง ที่มีชื่อว่า “บึงโดน” ซึ่งติดอยู่กับโลกภูดิน โดยมีหลวงจุมพลภักดี เป็นนายกองค์ปกครองต่อมาได้มี ใบขอกกราบบังคมทูลพระกรุณาขอตั้งบ้านเขาดินบึงโดน เป็นเมืองเสลภูมินิคม เมื่อจุลศักราช 1240 ปีเถาะ (พ.ศ. 2422) และได้พระราชทานนามสัญญาบัตรตั้งหลวงจุมพลภักดี

เป็นผู้ว่าการเมืองเสลภูมินิคมจึงรวบรวมกับมณฑลร้อยเอ็ดเรียกว่า “เมืองเสลภูมิ” และในปี พ.ศ. 2457 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงจัดรูปการปกครองเสียใหม่ โดยตราพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457 ขึ้นจัดรูปแบบการปกครองเป็นจังหวัด อำเภอ เมืองเสลภูมิ จึงเป็นอำเภอเสลภูมิ สังกัดจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา เดิมเทศบาลตำบลเสลภูมิเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลชื่อสุขาภิบาลกลาง จัดตั้งเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2498 ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่ทั้งหมด 14 ตารางกิโลเมตร โดยครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของ 3 ตำบล คือ ตำบลกลาง ตำบลขวัญเมือง และบางส่วนของตำบลนาเมือง ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เป็นเทศบาลตำบลกลางตามชื่อของสุขาภิบาล ประกาศราชกิจจานุเบกษาฉบับที่ - เล่ม 116 ตอน 9 ก หน้าที่ - ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 และเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2547 สถาปนาเทศบาล และสภาตำบลขวัญเมือง ได้ยุบรวมกับเทศบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการยุบรวมสภาตำบลกับเทศบาลตำบล ลงวันที่ 24 กันยายน 2547 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 121 ตอนพิเศษ 108 ลงวันที่ 29 กันยายน 2547 จึงทำให้เทศบาลตำบลเสลภูมิมีพื้นที่ทั้งหมด 33.19 ตร.กม. โดยครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของตำบลกลาง ตำบลขวัญเมือง และบางส่วนของหมู่ที่ 6 ตำบลนาเมือง ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเทศบาลจากเทศบาลตำบลกลางเป็นเทศบาลตำบลเสลภูมิ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อ 7 มกราคม 2551

ที่ตั้งเทศบาลตำบลเสลภูมิ ตั้งอยู่ในอำเภอเสลภูมิในท้องที่ของตำบลกลาง ตำบลขวัญเมือง และบางส่วนของตำบลนาเมือง มีพื้นที่ 33.19 ตารางกิโลเมตร ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีระยะทางห่างจากที่ตั้งจังหวัดร้อยเอ็ด 32 กิโลเมตร มีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ 556 กิโลเมตร มีเขตการปกครองทั้งหมด 22 หมู่บ้านกับอีก 1 ชุมชน (นิคมเสลภูมิ) มีประชากร รวมทั้งสิ้น 14,042 คน แยกเป็นชาย 6,858 เป็นหญิง 7,184 คน (เทศบาลตำบลเสลภูมิ : 2550)

5.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่การบริหาร

เทศบาลตำบลเสลภูมิ ประกอบด้วยคณะบริหารฝ่ายการเมือง อันมีนายกเทศมนตรีและรองนายกเทศมนตรีอีก 2 คน และฝ่ายข้าราชการประจำ มีพนักงานเทศบาลเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำในการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชารองจากนายกเทศมนตรี และกำกับดูแลในส่วนของพนักงานเทศบาล ปัจจุบันเทศบาลตำบลเสลภูมิมีพนักงานเทศบาลจำนวน 31 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 19 คน และพนักงานจ้างจำนวน 96 คน โดยแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใด งานเลขานุการและงานประชุมสภา รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยแบ่งส่วนราชการของสำนักปลัดเทศบาลเป็น 7 งาน ประกอบด้วย งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการ งานแผนและงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

2. กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับ-จ่าย การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการทำงบแสดงฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่ายเงิน การทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 งาน ดังนี้ งานธุรการ งานการเงินและบัญชี งานผลประโยชน์ งานพัสดุและทรัพย์สิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานวางแผนด้านวิศวกรรมเครื่องกล และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยให้มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 งาน ดังนี้ งานธุรการ งานวิศวกรรม งานสาธารณูปโภค งานศูนย์เครื่องจักรกล งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับการสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองแพทย์จะมีงานด้านรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข โดยให้มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 งาน ดังนี้ งานธุรการ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสัตวแพทย์ งานรักษาความสะอาด และงานส่งเสริมสุขภาพ

5. กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารและการพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา

โดยให้มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 งาน ดังนี้งานธุรการ งานพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา และ งานสารสนเทศ

เทศบาลตำบลเสดภูมิ ภายใต้การบริหารงานของนายกเทศมนตรีคนปัจจุบัน มีแนวทางการบริหารตามนโยบายที่ได้แถลงต่อสภาเทศบาลโดยกำหนดนโยบายการบริหารราชการไว้ 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเมือง เป็นภารกิจในการที่จะพัฒนาการเมืองในระบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

2. ด้านการบริหาร โดยจะพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนสร้างจิตสำนึกเจ้าหน้าที่เทศบาลในการบริการเชิงรุก

3. ด้านสังคม เป็นภารกิจที่จะพัฒนาศักยภาพของประชาชนในเขตเทศบาลอย่างเต็มที่ ทั้งด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มมวลชน ด้านการสาธารณสุข การพัฒนาคุณภาพชีวิต การสงเคราะห์ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

4. ด้านเศรษฐกิจ มุ่งที่จะพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้เกิดการขยายตัวเพื่อให้เกิดการขยายตัวในระดับชุมชน ส่งเสริมอาชีพรวมทั้งจัดหาและพัฒนาสถานที่ค้าขายให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจระดับชุมชนให้เข้มแข็ง โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้พี่น้องประชาชนพึ่งพาตนเองได้อย่างแท้จริง

5. ด้านการสาธารณสุข เป็นภารกิจด้านการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุข และส่งเสริมโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ แข็งแรงอย่างทั่วถึงทุกเพศ ทุกวัย

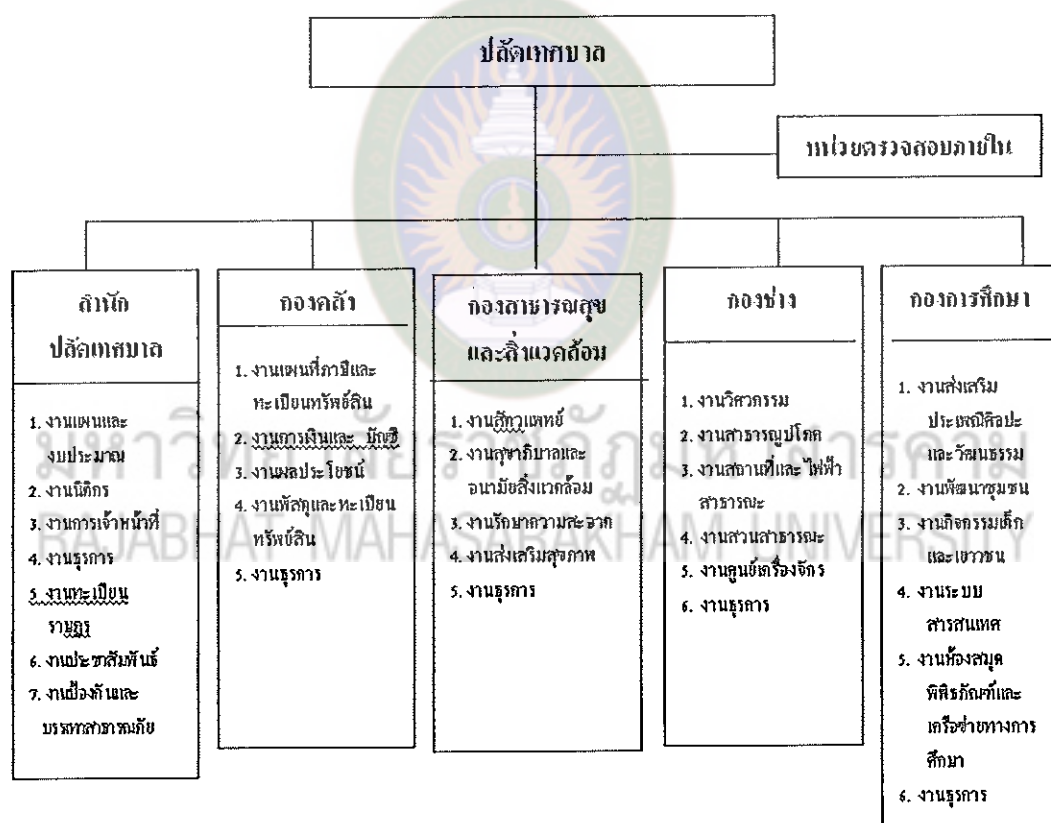
6. ด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว โดยจะจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เป็นปัจจัยเกื้อหนุนในการดำรงชีวิต รักษาความสมดุลของระบบนิเวศวิทยา เพื่อยกระดับและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของอำเภอเสดภูมิ

7. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม และประเพณี มุ่งพัฒนาการศึกษาแก่ประชาชนทั้งในระบบ และนอกระบบ โรงเรียนให้เพียงพอ ตั้งแต่ระดับปฐมวัยต่อเนื่อง ไปจนถึงการเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต รวมทั้งส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย สืบสานศิลปประเพณีให้คงอยู่กับท้องถิ่นตลอดไป

8. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการผังเมือง สอดคล้องกับหลักวิชาการ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ประชาชนและเป็นการวางรากฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

9. ด้านการเกษตร พัฒนาการเกษตรตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง สนับสนุนส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางการผลิต และจำหน่ายข้าวหอมมะลิชั้นดีสู่ตลาดโลก ตาม นโยบายของจังหวัดร้อยเอ็ด

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลเสถภูมิ



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลเสถภูมิ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการที่มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาวิจัย โดยได้รวบรวมและสรุปดังนี้

สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 จำนวน 500 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ อยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านพนักงาน และด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

เรืองบุญ สิริธรงค์ศรี (2535 : 107 - 112) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อจำแนกตามวันที่บริการพบว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับบริการในวันที่ผู้รับบริการไม่มากไม่แตกต่างกัน ที่เกิดขึ้นในวันที่ผู้รับบริการน้อยในความพึงพอใจต่อความสะดวก ความเสมอภาค ความรวดเร็ว วิธีการบริการและโดยรวมทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในวันที่มีผู้มารับบริการมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าวันที่มีผู้รับบริการน้อย และสำหรับในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อจำแนกตามงานที่รับบริการพบว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำบัตรภายในกำหนดเวลา การทำบัตรภายหลังที่กำหนดเวลา และการทำบัตรกรณีบัตรหาย ไม่แตกต่างกัน

อังฉรา โทบุญ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งใน ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่าง

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการตามลำดับ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่าระหว่างกลุ่มอาชีพทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน

ชาตรี ปันติ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนได้ศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ใน ระดับ ปานกลาง ผลการศึกษาทัศนคติและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.3 โดยให้เหตุผลว่างานด้านอื่นได้รับการพิจารณาความดีความชอบมากกว่าเพราะนายให้ความสนใจ และงานทะเบียนเป็นงานที่เสี่ยงแต่ไม่ได้รับผลตอบแทนเท่าที่ควร ขาดการดูแลจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง และยังพบปัญหาและอุปสรรคในการที่ผู้มาขึ้นคำร้องขอรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือ ระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความ

พึงพอใจมากกว่าอาชีพราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วรารัตน์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า เพศ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนติพัฒน์ ฐีอินยง (2550 : 87-90) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก ที่ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 390 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โอสุเกะ (Osuke. 1991:4169-A ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย 2547 : 38) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง 2 ด้าน คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ

พึงพอใจมากกว่าอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า เพศและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนติพัฒน์ รุ้ยรัมย์ (2550 : 87-90) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก ที่ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 390 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โอสุเกะ (Osuke. 1991:4169-A ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย 2547 : 38) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง 2 ด้าน คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ

พึงพอใจมากกว่าอาชีพราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วรารัตน์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า เพศ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนติพัฒน์ รุ้ยอินขง (2550 : 87-90) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก ที่ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 390 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โอสุเกะ (Osuke, 1991:4169-A ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย 2547 : 38) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าคอนได่ ผลวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง 2 ด้าน คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว สิทธิในการตัดสินใจและ สมรรถภาพทางด้านเทคนิค

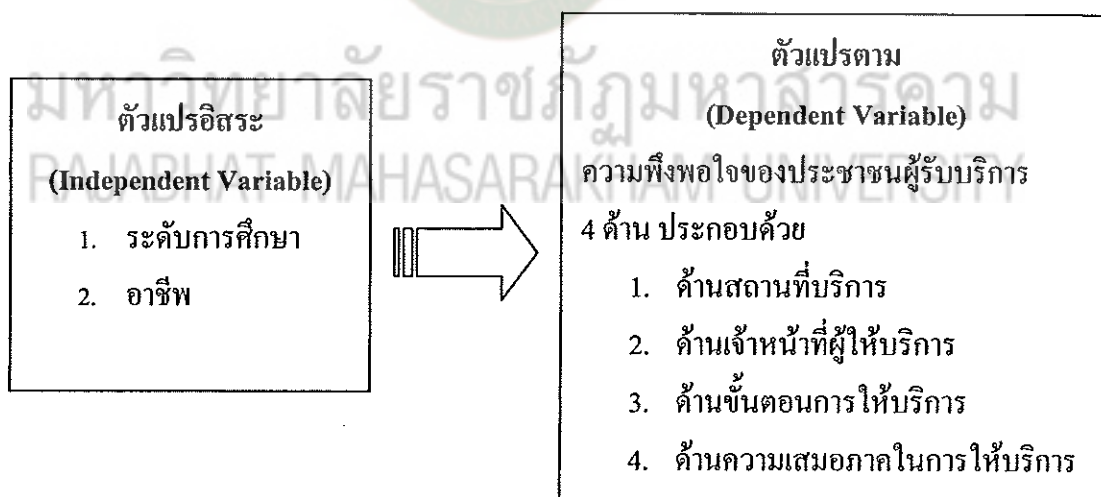
ฟิทเจอร์ราลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585 – 594 ; อ้างถึงใน เขษรุษย์ จตุชัย 2547 : 39) ได้วิจัยเชิงสำรวจเรื่องความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักคีภัย อนามัย การศึกษา และถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอ้อมด้วย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับการบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้นอันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบการบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับ

จากงานวิจัย ที่ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญและต้องมีการส่งเสริมและพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเสนอกาลในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ รวมทั้งได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสถานที่บริการและ สภาพแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อการบริการ และความเสมอภาคในการบริการ มีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ของเชษฐชัย จตุชัย (2547 : 42) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านต่างๆ คือ (1) ด้านสถานที่บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ (4) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย