

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
เลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่
5. งานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
6. บริบทอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายของ  
ความพึงพอใจ ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พิทักษ์ ทรุณนิม (2538 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ  
ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความ  
ต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าว  
ลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ธงชัย สันติวงษ์(2539 : 62) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการ  
ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุดจนบรรลุจุดหมาย

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกดี  
ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความ  
พึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้สุขภาพแข็งแรง และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนี้

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 840) นิยามความหมายของพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ

เดวิด และ ริชาร์ด (David and Richard, 1962 : 77; อ้างถึงใน พิมพ์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึงความพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุ จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

วรูม (Vroom, 1967 : 117) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่า สามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจตามลำดับ

โวลแมน (Wolman, 1973 : 39) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก ความชอบ ความพอใจที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล

## 1.2 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกันดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 2) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีสุดใจที่มีต่อผลที่ได้จากการรับบริการทำให้เกิดความภูมิใจ

สมชัย เตศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ หรือเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการรับบริการ

ฟิทซเจอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 23) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงานของรัฐ โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1.2.1 ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

1.2.2 ด้านวัตถุ (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รีเอค และกันด์ลาซ (Reid and Gundlach, 1983 : 114) มีความเห็นว่าความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการ หลังจากเจ้าหน้าที่และสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาได้ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สาธารณะเป็นความสุขใจ คีใจของ ผู้ใช้บริการสาธารณะโดยได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความ สะดวกรวดเร็ว จากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคาร สถานที่รวมถึงการสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้มารับ บริการ

### 1.3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการไว้ ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ เพศ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลเล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการ สามารถพิจารณาได้จากการให้บริการ ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึง สถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม ต่าง ๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการ เป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการให้ ประชาชนทราบด้วย
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ชักช้า
5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูล มีขั้นตอนการขอรับ บริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการ ค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

กล่าวโดยสรุป การพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ จากการใช้บริการหลายลักษณะ เริ่มจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่าง ทันเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนั้นยังต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพ และมีข้อมูลที่ทันสมัยอีกด้วย

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี โดยผู้ศึกษานำเสนอไว้ ดังนี้

### 1. ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs)

สัมฤทธิ ยศสมศักดิ์ (2550 : 121) ได้อธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีชื่อเสียงมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ โดยตั้งสมมติฐาน ความต้องการของมนุษย์ แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าว อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนเองมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่างๆ ในการทำงานเมื่อออกจากงานก็มีบำเหน็จบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป มีที่อยู่เป็นของตนเอง เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานซึ่ง ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น ต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

4. ความต้องการการยกย่อง นับถือ ยอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ

นับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ หรือความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียง เกียรติยศของตนเองซึ่งจะเห็นได้ว่า ความต้องการขั้นที่สี่นี้จะมีความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

5. ความต้องการประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนเองหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำและหวังที่จะทำความต้องการขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่จะเกิดความต้องการ ถึงขั้นนี้ได้จึงมีไม่มากนัก เพราะปกติการที่คนเราจะได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นอย่างพอเพียงนั้นก็ยากอยู่แล้ว และปกติคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพียงขั้นที่สี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้จะเกิดแก่บุคคลที่ได้รับการประสบความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการในลำดับต่างๆ เป็นอย่างดีแล้วเท่านั้น ก็เกิดความพยายามและมองเห็นว่าความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งท้าทายที่จะต้องเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

หลักการสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ อยู่ที่ว่าเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับใดลำดับหนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปขึ้นมา และความต้องการของคนเราแต่ละคนนั้นจะไม่เหมือนกัน ดังนั้น การที่จะให้บริการได้อย่างถูกต้องนั้น ต้องศึกษาทำความเข้าใจก่อนว่าคนที่เราต้องการอะไรบ้างและสามารถจัดให้อยู่ในลำดับไหนของความต้องการทั้งห้าลำดับนั้นแล้วหาทางตอบสนองเขาให้ถูกต้อง

## 2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

สมยศ นาวิการ (2540 : 35-37) ได้รวบรวมความหมายของความคาดหวังไว้ ดังนี้ เมอเรย์ (Murray) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หรือ ความหมายว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลที่ทำงานที่ตนเคยทำและความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

ซีคโค (Cecco) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า ความคาดหวังของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อนก็จะทำให้การกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น

วรูม (Vroom) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้เสนอแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังไว้ ดังนี้ แนวคิดนี้เป็นกลุ่มแนวคิดเชิงเหตุผล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดที่เรียกว่า Inducement Contribution Equilibrium คือ แต่ละบุคคลจะได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ เพราะพวกเขาจะได้รับสิ่งจูงใจ (Inducement) เช่น เงิน เวลา ความพยายาม การให้ความช่วยเหลือ ซึ่งสิ่งที่ได้รับนี้จะต้องมากกว่าสิ่งที่พวกเขาได้ให้ไป เช่น การทุ่มเท คือ ยิ่งถ้าเขาได้รับสิ่งจูงใจอย่างมากมายกับการที่เขาจะต้องทำการทุ่มเท (The Greater The Surplus of Independency over Contribution) บุคคลนั้นก็ยิ่งเต็มใจที่จะเข้าร่วมต่อไป ซึ่งทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy) ของ Vroom นี้อธิบายถึงทางเลือกต่างๆที่มีอยู่ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม กับการอยู่เฉยๆคนเราจะต้องเลือกทางเลือกหนึ่งซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทางการเมือง จะเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมากกว่าที่จะวางเฉยเพราะเขาคิดว่าการเลือกทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่า ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคล แต่ละคนจะเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด

จากทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว อาจนำไปเป็นแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ได้ว่าการที่ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐหรือไม่นั้น ต้องดูที่ความคาดหวังที่ประชาชนต้องการได้รับ ระดับผลงานออกมาเป็นอย่างไร จะสร้างผลงานตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนในด้านต่างๆได้หรือไม่เพียงใด

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's) ได้มีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ พบว่าไม่ตรงกับทฤษฎี กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปลักษณะลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E.R.G) ขึ้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ สมยศ นาวิการ (2540 : 40) คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องด้วย

### 3. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัชเบิร์ก (Herzberg)

เฮอรัชเบิร์ก Herzberg (1966 : 15-16) ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถาม เฮอรัชเบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องการได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) นี้แบ่งออกเป็น

- 1.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2 วิธีการบังคับบัญชา
- 1.3 เงินเดือน
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ
- 1.5 สภาพการทำงาน
- 1.6 ความมั่นคงของงาน
- 1.7 สถานภาพ
- 1.8 ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ชีวิตส่วนตัวบ้าง

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงแม้ไม่มีผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.2 ศักดิ์งาน
- 2.3 การได้รับการยอมรับ
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้า

โดยสรุป ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ประกอบด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม และทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัชเบิร์ก



## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือการทำให้อุปการพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังสงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ละต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้มารับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจ และสามารถอธิบายตามศัพท์ SERVICE ได้ ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่าการบริการ คือ การกระทำในสิ่งใด ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ โดยมาจากภายในจิตใจของผู้ให้บริการซึ่งเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ที่สำคัญมีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงกระดาษหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก

โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 38-39) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ
2. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
3. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
4. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

5. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ได้อย่างเต็มที่

6. มีความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วในและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

6.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

6.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

6.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอกการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

7. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตาม สิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียง ครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่อง อื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะได้ขอรับบริการใน เรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายาม ให้บริการในเรื่องอื่นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุก็ดำเนินการจัดทำให้ เป็นต้น

8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมาย สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการ ในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมิ ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจ ที่จะให้บริการดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำไปสู่ ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วย ความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็น ไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะ นำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

9. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบ ครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบ ธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรม จรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาต มีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ และความ จำเป็นของผู้ขอรับบริการด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถ ดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไถ่ถามเกี่ยวกับคู่ สมรสเสียก่อนดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชน จึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และ สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการ ตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประกาศสุดท้ายก็คือ

การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

10. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

11. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

11.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียนว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

11.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น

11.3 การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการ ที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะ

ได้รับบริการของรัฐเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่สำคัญคือ สถานที่ให้บริการ คำแนะนำที่ผู้ให้บริการมีให้ต่อผู้มารับบริการลักษณะของผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม และกระบวนการในการบริการ ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลย่อมเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด ถึงแม้บางครั้งปัจจัยที่คาดหวังจะไม่สนองตอบได้ครบทุกปัจจัยก็ตาม

### 3. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ

พิภพ อุดม (2537 : 62) อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ 2 ลักษณะ คือ

1. วัดจาก ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. วัดจากความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

บรัดนีย์ และอิงแลนด์ (Brudney and England. 1982 : 132 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย. 2547 : 21-22) ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มุ่งเน้น</li> <li>- หน้าที่ของการบริการ</li> <li>- เป้าหมายของการบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาที่ประชาชน</li> <li>- พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง</li> <li>1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน</li> <li>2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ</li> <li>- พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ</li> <li>1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ(Productivity)</li> <li>2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness)</li> </ul>
<p>ผลของนโยบายที่ปรากฏ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาที่ผลกระทบ</li> <li>1. เป็นตัวใจนำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ ของการให้บริการ</li> <li>2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน</li> <li>4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาผลผลิต</li> <li>1. แสดงได้ในเชิงปริมาณ</li> <li>2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้</li> <li>3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่</li> <li>4. ง่ายต่อการตีความ</li> </ul>
<p>ผลของนโยบายที่ปรากฏ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อด้อย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาที่ผลกระทบ</li> <li>1. ไม่สามารถเห็นผลผลิตของบริการ</li> <li>2. เกิดการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง</li> <li>3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้ และเกณฑ์ในการประเมิน</li> <li>4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาที่ผลผลิต</li> <li>1. เกิดอคติ (Bias) ในเรื่องของการรายงาน</li> <li>2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา</li> <li>3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ</li> </ul>

## ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ เป็นพฤติกรรมการใช้ความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้อง มีความมานะบากบั่นถ้าข้าราชการไทยมีค่านิยมที่ถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นเรื่องของการทำงานที่รัฐบาลไม่ควรบริหารงานในลักษณะองค์กรธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานด้วยการยึดหลักประชาธิปไตย หลายประเทศในโลกกำลังดำเนินการอยู่บนพื้นฐานของหลักการนี้ และมีการยอมรับในแนวทางการทำงานที่ยึดหลักประชาธิปไตยมากขึ้น มีการให้ความสำคัญกับเรื่องต่าง ๆ หลายเรื่อง เช่น ความสนใจของสาธารณชน กระบวนการบริหาร หรือการปกครอง และการเป็นพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ข้าราชการมีการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะใหม่ในการพัฒนานโยบายและปฏิบัติตามนโยบาย มีการรับรู้ มีการเคารพและยอมรับศักดิ์ศรีของการเป็นพลเมืองมากขึ้น โดยปกติข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามากขึ้น เมื่อมีการเพิ่มหรือขยาย การให้บริการของตนและมีการติดต่อกับประชาชนมากขึ้น ผู้บริหารจะรู้สึกว่าตนได้ประโยชน์จากการรับฟังประชาชนมากขึ้น และจากการบริการมากกว่าการกำกับดูแลเท่านั้น ประชาชนและข้าราชการจึงทำงานร่วมกัน และระบุนโยบายและแนวทางแก้ไขร่วมกันด้วย

กระแสการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญกับหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับประชาชน การมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีตามแนวคิดของ การบริหารแนวใหม่จึงเกิดขึ้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการรวมกลุ่มของแนวคิดและการปฏิบัติ เป็นหลักการที่ใช้การดำเนินงานแบบเอกชนและธุรกิจในการราชการ หรือทำราชการให้เหมือนธุรกิจแต่ไม่ใช่ให้เป็นองค์กรทางธุรกิจ นักทฤษฎีที่ศึกษาเรื่องของการเป็นพลเมือง เรื่องของชุมชน ประชาสังคม มนุษยวิทยาองค์กรและการบริหารรัฐกิจแนวใหม่เป็นผู้ที่ได้มีส่วนในการผลักดันให้เกิดการอภิปรายกันถึงหลักการบริหารแนวใหม่ ๆ ขึ้น ซึ่งอาจมีหลักการหลากหลายแตกต่างกันออกไป (Denhardt and Denhardt, 2003 ; อ้างใน ถวิลวดี บุรีกุล, 2546 : 47) เช่น

1. การมุ่งให้บริการแก่ประชาชน ไม่ใช่การกำกับ ข้าราชการจึงไม่เพียงแต่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนแต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย
2. การสำรวจความสนใจและความต้องการของสาธารณชน เพื่อสร้างความสนใจร่วมและรับผิดชอบร่วมกัน



3. การให้คุณค่าแก่ประชาชนในฐานะของการเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ โดยข้าราชการจะยอมรับที่จะเป็นผู้ช่วยเหลือสังคมมากกว่าการเป็นผู้จัดการธุรกิจที่คิดและทำเสมือนเงินหลวงเป็นดินของตนเอง

4. การคิดอย่างมีกลยุทธ์ แต่ปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย นโยบายและโครงการต่าง ๆ จะสนองความต้องการของสาธารณชนได้อย่างมีประสิทธิภาพหากมีการทำงานร่วมกัน

5. การตระหนักว่าการมีสำเนียงที่ผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย ข้าราชการไม่ควรสนใจแค่เรื่องของการทำงานตามนโยบาย หรือเรื่องการตลาด และการอยู่รอดของตน แต่ต้องสนใจเรื่องของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน สังคม บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ และความสนใจสาธารณะด้วย

6. การบริการมากกว่ากำกับ มีการสร้างค่านิยมร่วม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทางนโยบายถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์และค่านิยมร่วมกันด้วย

7. การคำนึงว่าประชาชนเป็นผู้มีคุณค่า ไม่ใช่แค่ผลผลิต หน่วยงานราชการต่าง ๆ จะประสบความสำเร็จในระยะยาวหากดำเนินการด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและสร้างการเป็นผู้นำร่วมกันกับประชาชนบนพื้นฐานของการเคารพประชาชน

เมื่อพิจารณาหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่กล่าวมาแล้วจะพบว่าประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญ เป็นหัวใจของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นี้ เพราะประชาชนมีฐานะของการเป็นพลเมือง และการเป็นหุ้นส่วนในการดำเนินกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อเป็นพลเมืองและหุ้นส่วนการปรึกษาหารือ การเปิดเผยข้อมูล การมีส่วนร่วม การทำงานอย่างโปร่งใส การทำงานที่มีหลักการ การยึดหลักนิติธรรมจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจเนื่องจากการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางนั้น มีหลักการสำคัญ คือ

1. มีการศึกษาวิจัย ที่เป็นการติดตามการทำงาน และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อมูลที่ทันเหตุการณ์ ดังนั้นการเสนอข้อมูลต่อประชาชนต้องทันสมัย กว้างขวาง เป็นจริงถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย ดังนั้น การใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรืออื่นๆ ก็จัดว่ามีประโยชน์ทั้งสิ้น

3. การรายงานผลการทำงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ ตลอดจนประชาชนผู้ร้องเรียน ได้ทราบถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อสะท้อนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ มีผู้ให้ความเห็นในเรื่อง การจัดโครงสร้างและระบบการควบคุมดูแลที่ดีในองค์กรภาครัฐ ซึ่งสาระสำคัญพื้นฐานเกี่ยวกับระบบการควบคุมดูแลที่ดีในองค์กรภาครัฐยุคใหม่ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนจากการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) มาเป็นการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Management) โดยมีหลักการและแนวดำเนินการหลัก ซึ่งแต่ละหน่วยงานใช้วิธีการแตกต่างกันไปตามลักษณะที่หลากหลายของหน่วยงาน การบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ การบริหารงานในหน่วยงานรัฐยุคใหม่หรือที่เรียกว่าการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ (New Public Management) จึงมีลักษณะที่แตกต่างไปจากการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) ที่หลายประเทศยังติดยึดถือปฏิบัติอยู่ในหลายเรื่องหลายประเด็น (โกวิทย์ โปษยานนท์ และ ปรัชญา เวสารัชช์, 2545 : 80-84)

ประการแรก การบริหารยุคใหม่เป็นการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ซึ่งให้ความสำคัญกับผลงานหรือกระบวนการทำงานอย่างที่เป็นระบบราชการนิยมในปัจจุบัน

ประการที่สอง การบริหารจัดการยุคใหม่ให้ความสำคัญกับการจัดการ (Management) แทนที่จะเป็นเรื่องของการดูแลให้คนในองค์กรทำงานตามปกติอย่างที่เคยทำในลักษณะที่เรียกว่า การปกครองบังคับบัญชา คำว่าการจัดการนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องร่วมมือกันทำงานเพื่อให้เกิดผล โดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเมื่อเห็นว่าวิธีเดิม ไม่สามารถนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวัง ดังนั้น การบริหารจัดการยุคใหม่จึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ การทำงานในรูปแบบเครือข่าย การลดความรัดตรงของกฎระเบียบ การปรับเรือ้ กระบวนการทำงาน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุน การปฏิบัติงาน

ประการที่สาม การบริหารจัดการยุคใหม่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าหรือประชาชนและสังคม โดยถือเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสังคม โดยปรับปรุงคุณภาพของบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วัดได้ประเมินได้ว่าเป็นรูปธรรม การทำงานของหน่วยงานไม่ได้วัดแต่เพียงผลงาน (Output) ที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ต้องพิจารณาไปถึงผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) ด้วย ตามแนวทางนี้ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานบริการ หรือการประเมินผลกระทบจากการทำงานจึงเป็นประเด็นสำคัญที่หน่วยงานยุคใหม่ต้องให้ความสนใจ

ประการที่สี่ การบริหารยุคใหม่ยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นเรื่องปกติวิสัย แนวคิดขององค์การเรียนรู้ ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้สามารถเผชิญกับสภาพการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วจึงเป็นกุญแจสำคัญของการทำงานในยุคใหม่ หมายความว่า องค์การต้องมีฐานข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ของการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง ต้องรู้จักคู่แข่งชั้น ให้ความสำคัญแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งทำให้ห้องค์การต้องเน้นมาตรการการทำงานที่วัดได้ประเมินได้จริงเป็นรูปธรรม (Benchmarking) ต้องเลือกหาวิธีทำงานที่ดีที่สุดมาใช้ (Best Practices) ต้องมีมาตรฐานงาน (Work Standards) และต้องทำงานให้ตลาด โดยมียุทธศาสตร์ในการทำงานไม่ใช่ทำงานแบบแก้ปัญหาไปวันๆ

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดที่ต้องการใหม่การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต และผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เรียกว่า “ทศธรรม” (101 Principles of Good Governace) มีหลักเกณฑ์ในการศึกษาและวัดการปฏิบัติงานจัดเป็น Good Governance Balance Score Card ที่ประกอบไปด้วยหลัก “ทศธรรมหรือหลักการสำคัญ 10 ประการ ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการสำนึกแห่งความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ และหลักการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

### 1. มีส่วนร่วม (Participation)

คำว่ามีส่วนร่วม หมายถึงทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชนการมีส่วนร่วม หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง และการบริหาร เกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ทรรศนะไว้ดังนี้

ถวิลวดี บุรีกุล (2548 : 72-79) กล่าวถึงแนวคิดของการมีส่วนร่วมโดยแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ ได้ 6 ระดับ โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลแก่ประชาชน การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน การขอคำปรึกษา ร่วมตัดสินใจ การวางแผน การร่วมปฏิบัติและการควบคุมและติดตามผลวิธีการแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้หลายวิธีคณะผู้วิจัยขอใช้ การแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจากระดับต่ำสุดไปหาระดับสูงสุดออกเป็น 6 ระดับ และจำนวนประชาชนที่เข้ามีส่วนร่วมในแต่ละระดับจะเป็นปฏิภาคกับระดับของการมีส่วนร่วมถ้าระดับการมีส่วนร่วมต่ำ จำนวนประชาชนที่เข้ามีส่วนร่วมจะมากและยิ่งระดับการมีส่วนร่วมสูงขึ้นเพียงใด จำนวนประชาชน ที่เข้ามีส่วนร่วมก็จะลดลง ตามลำดับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนเรียงตามลำดับจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ได้แก่ (1)ระดับการให้ข้อมูล (2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นของประชาชน (3) ระดับการปรึกษาหารือ (4)ระดับการวางแผนร่วมกัน (5) ระดับการร่วมปฏิบัติ และ (6) ระดับการควบคุมโดยประชาชน ดังนี้

1. ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผน โครงการ และยังเปิด โอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับใด ๆ เช่น การแถลงข่าว การกระจายข่าว การแสดงนิทรรศการและการทำสื่อสิ่งพิมพ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ นั่นคือการตัดสินใจ แล้วมาแจ้งให้ทราบ จะเป็นการตัดสินใจที่ไม่มีผลกระทบต่อประชาชน หรืออาจมีแต่ไม่มากนัก

2. ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรกกล่าวคือ ผู้วางแผน โครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่ม โครงการต่างๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟัง เป็นต้นความสำคัญคือการรับฟังตั้งแต่เริ่มตระหนักถึงปัญหา

3. ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สูงกว่าการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นการเจรจกันอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างผู้วางแผนโครงการและประชาชน เพื่อประเมินความก้าวหน้า หรือระบุประเด็นหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

4. ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกัน ใช้สำหรับ

การพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นประชาชนและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับขั้นที่สูงถัดไปจากระดับการวางแผนร่วมกัน คือ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินโครงการเป็นขั้นการนำโครงการไปปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6. ระดับการกำกับโดยประชาชนโดยตรง เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชนเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 มาตราที่ 214

เบญจวรรณ วันดีศรี (2546 : 25) กล่าวว่า หลักการมีส่วนร่วม ถือเป็นหลักที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงานตั้งแต่การรับรู้ข่าวสาร แสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไร อย่างไรขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการตรวจสอบ การประเมินผลงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนมีสิทธิ มีอำนาจในการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหาย ล้มเหลว มีพฤติกรรมเสื่อมเสีย นอกจากนั้นกฎหมายยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ได้แก่ รัฐธรรมนูญมาตรา 76 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในมาตรา 16(16) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา ท้องถิ่น

กัลยา เนติประวัติ (2544 : 51) กล่าวว่า หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอ ความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแสดงความคิดเห็น การได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณา และการแสดงประชามติหรืออื่น ๆ ในระดับองค์กร หมายถึง การวางระบบการรับฟังความคิดเห็น และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกันภายในองค์กรเองจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในด้วย

วิศรา รื่นสมัย (2543 : 45) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) คือกระบวนการที่ประชาชนมีโอกาสและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ อย่างเท่าเทียมกัน (Equity) ไม่ว่าจะเปิดโอกาสในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎร ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยชอบธรรม การเปิดโอกาสให้

ประชาชนมี ส่วนร่วมอย่างเสรีนี้รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและให้เสรีภาพแก่  
 สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่  
 สาธารณชนจะมีส่วนร่วมคือการมีรูปแบบ การปกครองและบริหารงานที่กระจายอำนาจ  
 (Decentralization)

สรุปได้ว่า หลักการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน  
 ร่วมในการรับรู้และเสนอแนะความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ  
 การจัดให้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการทำประชาพิจารณ์ การเปิดโอกาส  
 ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในกระบวนการวางแผน จะทำให้การบริหารงานภาครัฐสามารถ  
 นำงบประมาณมาใช้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพราะงบประมาณต้องมีการจัดสรรตาม  
 แผนพัฒนาที่ประชาชนช่วยกันคิดวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข โดยเสนอเป็น โครงการ  
 ต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาหรือแผนชุมชน การเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น การเลือกผู้ใหญ่บ้านการมีส่วนร่วม  
 ร่วมในการเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น การเข้ามามีส่วนร่วมเป็น  
 คณะกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นคณะกรรมการกิจการสภาวิสามัญ และการมีส่วนร่วมใน  
 การสังเกตการณ์ในการประชุมสภาท้องถิ่น ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมที่มีพื้นฐานมาจากความ  
 รับผิดชอบร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และร่วมประเมินผล ร่วม  
 รับผลประโยชน์ ร่วมตรวจสอบร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งเกิดจากการริเริ่มของคนในท้องถิ่นเอง

## 2. หลักนิติธรรม (Rule of Law)

หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายและกฎข้อบังคับที่ถูกต้อง ให้  
 ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติ  
 ตามกฎหมาย กฎ กติกา และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย  
 มิใช่อำนาจอธิปไตยหรืออำนาจของตัวบุคคล และต้องคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพความยุติธรรม

หลักนิติธรรม จึงเป็นหลักที่มีความมุ่งหมายที่จะคุ้มครองสิทธิและ  
 เสรีภาพของประชาชนจากการใช้อำนาจของรัฐ ตามความเห็นของ Maunz (พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว.  
 2544 : 35) เห็นว่า หลักที่จะกล่าวถึงดังต่อไปนี้ เป็นหลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ  
 “หลักนิติธรรม” คือ

### 1. หลักการแบ่งแยกอำนาจ

หลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นพื้นฐานที่สำคัญของหลักนิติธรรม  
 เพราะหลักการนิติธรรมไม่สามารถจะสถาปนาขึ้นมาได้ ในระบบการปกครองที่ไม่มีการ  
 แบ่งแยกอำนาจ ไม่มีการควบคุมตรวจสอบซึ่งกันและกันระหว่างอำนาจฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่าย

บริหาร และฝ่ายตุลาการ อำนาจทั้งสามมิได้แบ่งแยกออกจากกัน โดยเด็ดขาด หากแต่มีการถ่วงดุลกัน (Check and Balance) เพื่อให้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้รับความคุ้มครอง เกิดการแบ่งแยกองค์กรตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ ที่แตกต่างกัน วิธีการแบ่งแยกอำนาจของรัฐ รวมทั้งการกำหนดให้องค์กรอื่น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่อำนาจ หรือการให้มีสิทธิได้แย้งคัดค้านอำนาจอื่น หรือสิทธิในการควบคุมตรวจสอบทั้งในการทำภารกิจขององค์กรนั้น และการตรวจสอบของตัวบุคคล ความสัมพันธ์ดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจ ในการยับยั้งซึ่งกันและกัน และทำให้เกิดความสมดุลระหว่างอำนาจ ไม่ทำให้อำนาจใดอำนาจหนึ่งมีอำนาจโดยเบ็ดเสร็จในขณะเดียวกันก็จะไม่ทำให้อำนาจใดอำนาจหนึ่งอยู่ภายใต้อำนาจอื่น โดยสิ้นเชิง ด้วยสภาพการณ์เช่นนี้ จะทำให้สิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้รับความคุ้มครองอันเป็นความมุ่งหมายประการสำคัญของหลักนิติธรรม

## 2. หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

สิทธิในเสรีภาพของบุคคลและสิทธิในความเสมอภาค ทั้งสองประการนี้ถือว่าเป็นพื้นฐานของ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” การแทรกแซงในสิทธิและเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยอำนาจรัฐจะกระทำได้ก็ต่อเมื่อมีกฎหมายซึ่งผ่านเห็นชอบจากตัวแทนของประชาชนหรือรัฐสภาเท่านั้น โดยกฎหมายที่จำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนนั้น จะต้องไม่มุ่งหมายให้ใช้บังคับแก่กรณีใดกรณีหนึ่งหรือแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง กฎหมายนั้นจะต้องระบุบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพ กฎหมายที่จำกัดสิทธินั้น จะจำกัดให้กระทบกระเทือนสาระสำคัญของสิทธิและเสรีภาพมิได้ และหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะต้องมีการบัญญัติหลักประกันการใช้สิทธิในทางศาล

## 3. หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง

หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครองหรือที่เรียกว่า หลักความผูกพันต่อกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง” ซึ่งหมายความว่า การใช้กฎหมายของฝ่ายตุลาการก็ดี หรือฝ่ายปกครองก็ดีจะต้องผูกพันต่อบทบัญญัติของกฎหมายที่ออกโดยองค์กรนิติบัญญัติอันเป็นองค์กรที่มีพื้นฐานมาจากตัวแทนของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบัญญัติของกฎหมายที่เป็นการกระทบต่อสิทธิ หรือจำกัดสิทธิของประชาชนนั้น จะกระทำมิได้เฉพาะภายใต้เงื่อนไขของรัฐธรรมนูญ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นความผูกพันต่อกฎหมายของฝ่ายตุลาการหรือหลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการ โดยถือว่าเป็นหลักความเสมอภาคในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของการใช้กฎหมาย โดยองค์กรตุลาการซึ่งศาลมีความผูกพัน 3 รูปแบบ ดังนี้

3.1 ฝ่ายตุลาการจะต้องไม่พิจารณาพิพากษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้แตกต่างไปจากบทบัญญัติของกฎหมายหรือความผูกพันของฝ่ายตุลาการในทางปฏิบัติ

3.2 ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน บุคคลย่อมมีสิทธิเรียกร้องให้ฝ่ายตุลาการใช้บทบัญญัติกฎหมายให้ตรงกับข้อเท็จจริงในกรณีของตน

3.3 ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้ดุลพินิจโดยปราศจากข้อบกพร่อง ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้มีการใช้ดุลพินิจ

ความผูกพันต่อกฎหมายของฝ่ายปกครองหรือ “หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายปกครอง” ซึ่งแบ่งเป็นหลักย่อยได้ 2 หลัก คือ

1. หลักความมาก่อนของกฎหมาย หมายความว่า การบัญญัติกฎหมายย่อมมาก่อนการกระทำต่าง ๆ ของรัฐทั้งหลาย และฝ่ายปกครอง การกระทำของรัฐหรือการกระทำของฝ่ายปกครองจึงไม่อาจขัดแย้งกับบทบัญญัติของกฎหมายได้ การกระทำทางปกครองที่ขัดต่อกฎหมายย่อมเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

2. หลักเงื่อนใจของกฎหมาย ฝ่ายปกครองจะมีอำนาจกระทำการอันใดอันหนึ่งได้ต่อเมื่อมีกฎหมายให้อำนาจ โดยเฉพาะที่เป็นการกระทบสิทธิของปัจเจกบุคคล ดังนั้น การกระทำของฝ่ายปกครองที่ไปกระทบสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยไม่มีกฎหมายให้อำนาจย่อมเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

4. ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา

เป็นหลักที่เรียกร้องให้ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายปกครองที่ออกกฎหมายลำดับรอง กำหนดหลักเกณฑ์ในทางกฎหมายให้เป็นตามหลักความแน่นอนของกฎหมายหลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลังและหลักความพอสมควรแก่เหตุ

หลักความแน่นอนของกฎหมาย เป็นหลักการที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ในการใช้กฎหมาย การบัญญัติกฎหมายต้องมีความแน่นอนเพียงพอที่จะทำให้บุคคลในสังคมสามารถทราบได้ว่า บทบัญญัติของกฎหมายใดที่เขาจะต้องคำนึงถึง หลักความแน่นอนของกฎหมายประกอบด้วย หลักย่อย 2 หลัก คือ

1. หลักความชัดเจนของกฎหมาย หมายความว่า การบัญญัติกฎหมายต้องมีความชัดเจนเพียงพอให้บุคคลสามารถกำหนดพฤติกรรมของตนเองภายใต้สภาพการณ์ในทางกฎหมายเรื่องนั้น ๆ

2. หลักคุ้มครองความสุจริต หลักนี้เรียกร้องต่อฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับการยกเลิกเพิกถอนคำสั่งทางปกครองที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับคำสั่งทาง



ปกครอง ถ้าผู้รับคำสั่งทางปกครองเชื่อโดยสุจริตว่าคำสั่งทางปกครองนั้นออกโดยชอบ กรณีนี้จะต้องคุ้มครองบุคคลที่รับคำสั่งทางปกครองดังกล่าว

หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง โดยเฉพาะการย้อนหลังไปเป็นโทษต่อเหตุการณ์ที่ได้สิ้นสุดไปแล้ว โดยหลักแล้วห้ามมิให้ออกกฎหมายให้มีผลย้อนหลังไปเป็นโทษต่อบุคคล หลักความพอสมควรแก่เหตุ หรือเรียกอีกชื่อว่า “หลักความได้สัดส่วน” ถือว่าเป็นหลักกฎหมายมหาชนทั่วไปที่มีได้บัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นกฎหมายที่สำคัญใน การตรวจสอบการกระทำของรัฐทั้งหลาย

หลักความพอสมควรแก่เหตุมีสาระสำคัญอยู่ 3 หลักย่อย กล่าวคือ หลักความเหมาะสม หลักความจำเป็น และหลักความได้สัดส่วนในความหมายอย่างแคบ

1. หลักความเหมาะสม หมายถึง มาตรการที่นำมาใช้นั้นอาจทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ได้

2. หลักความจำเป็น หมายถึง มาตรฐานหรือวิธีการที่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดนั้นจะต้องและเป็นมาตรการหรือวิธีการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด หากมีมาตรการอื่นที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้และมีผลกระทบน้อยกว่า มาตรการที่รัฐเลือกใช้ ย่อมถือได้ว่ามาตรการที่รัฐนำมาใช้มิได้เป็นไปตามหลักความจำเป็น

3. หลักความได้สัดส่วนในความหมายอย่างแคบ หมายความว่า เมื่อพิจารณาผลที่ได้จากมาตรการดังกล่าวกับผลกระทบที่เกิดจากมาตรการดังกล่าวแล้วอยู่ในสัดส่วนที่สมดุลกัน หากผลเสียมาก ผลดีน้อย กรณีนี้ย่อมไม่สมดุลกัน

#### 5. หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา

หลักนี้เป็นข้อเรียกร้องเพื่อให้ผู้พิพากษาสามารถทำภาระหน้าที่ตุลาการได้โดยปราศจากการแทรกแซงใด ๆ โดยมีมุ่งหมายให้ผู้พิพากษามีความผูกพันเฉพาะต่อกฎหมายและพิจารณาพิพากษาภายใต้มนธรรมของตนเท่านั้น

ความอิสระของผู้พิพากษามี 3 ประการ กล่าวคือ ความอิสระจากคู่ความ ความอิสระจากรัฐและความอิสระจากสังคม ความไม่เป็นอิสระดังกล่าวก่อให้เกิดอันตรายต่อความเป็นกลางของผู้พิพากษา ความอิสระของผู้พิพากษามีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดความมั่นคงต่อความเป็นกลางของผู้พิพากษา

หลักความอิสระของผู้พิพากษายังแบ่งออกได้เป็นอีก 3 ประการ คือ

1. ความอิสระของการทำหน้าที่ในทางตุลาการ เป็นการคุ้มครองการทำภาระหน้าที่ จากอิทธิพลภายนอกทั้งหลาย

2. ความอิสระในทางองค์การหรือความเป็นอิสระในการจัด

องค์กรของศาล นั่นคือ อำนาจตุลาการจะต้องไม่อยู่ใต้อำนาจขององค์กรอื่น

### 3. ความอิสระในทางส่วนบุคคลซึ่งเป็นการให้หลักประกัน

ในกรณีที่มีการถอดถอนและการโยกย้ายผู้พิพากษานั้น ไม่อาจกระทำได้หากเป็นการขัดกับความประสงค์ของ ผู้พิพากษา เว้นแต่กระทำโดยคำพิพากษาของศาล

### 6. หลักไม่มีความผิด และไม่มีโทษ โดยไม่มีกฎหมาย

หลักนี้เป็นหลักประกันในทางกฎหมายอาญา และยังมีผลใช้กับเรื่องโทษปรับทางปกครอง เรื่องโทษทางวินัยและโทษในทางวิชาชีพด้วย หลักนี้วางอยู่บนพื้นฐาน 4 ประการคือ (1) หลักการกระทำ (2) หลักการกำหนดโทษโดยกฎหมาย (3) หลักความแน่นอนชัดเจน และ (4) หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง

หลักการกระทำ (ซึ่งหมายความรวมถึงการละเว้นไม่กระทำการด้วย) กฎหมายอาญาตามหลักนิติธรรมนั้น ย่อมผูกพันอยู่กับการกระทำ แต่มิได้ผูกพันอยู่กับความคิดซึ่งหมายความว่า การจะกำหนดว่าเรื่องใดเป็นความผิดนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของการกระทำ ไม่ใช่อยู่บนพื้นฐานในเรื่องของความคิด

หลักการกำหนดโทษ โดยกฎหมาย หมายถึงกฎหมายที่จะบัญญัติว่าการกระทำใดการกระทำหนึ่งนั้นเป็นความผิดและจะกำหนดโทษสำหรับความผิดนั้นจะต้องเป็นกฎหมายที่ออกโดยรัฐสภา หลักดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประการแรก เพื่อให้บุคคลได้ทราบล่วงหน้าว่า การกระทำเช่นใดที่กฎหมายห้ามมิให้กระทำ และกำหนดโทษไว้ ประการที่สองเพื่อทำให้เกิดความแน่ใจว่าเฉพาะอำนาจนิติบัญญัติเท่านั้น (ไม่หมายความถึงอำนาจบริหารและอำนาจตุลาการ) ที่มีอำนาจกำหนดโทษทางอาญา หลักนี้ห้ามมิให้ใช้กฎหมายจารีตประเพณีเป็นกฎหมายที่ลงโทษทางอาญาแก่บุคคล นอกจากนี้ยังห้ามใช้กฎหมายใกล้เคียงอย่างยิ่ง (Analogies) ลงโทษทางอาญาแก่บุคคล

หลักความแน่นอนของกฎหมาย หลักนี้เรียกว่าบุคคลควรจะต้องรู้ตั้งแต่เบื้องต้นว่า กฎหมายอาญา ห้ามกระทำการใดบ้างและหากบุคคลละเมิดการกระทำดังกล่าวจะได้รับโทษเพียงใด

หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง ในกฎหมายอาญานั้นเป็นข้อห้ามโดยเด็ดขาด ในการไปบัญญัติให้เป็นความผิดสำหรับการกระทำอันใดอันหนึ่งที่ผ่านพ้นมาแล้วนั้น และห้ามมิให้มีผลย้อนหลังเพื่อกำหนดโทษที่มีอยู่แล้วให้สูงขึ้น

### 7. หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ

เป็นส่วนยอดสุดของหลักนิติธรรม หมายความว่า หากกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญกฎหมายดังกล่าวย่อมไม่มีผลบังคับใช้ หลักนี้

เป็นข้อเรียกร้องให้อำนาจทั้งหลายนั้นผูกพันกับรัฐธรรมนูญ ซึ่งย่อหมายความว่า การทำให้หลักที่ได้กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนี้มีความศักดิ์สิทธิ์ยิ่งขึ้น

### 3. หลักคุณธรรม

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงร่งค์ ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

การให้ความหมายที่ชัดเจนของคำว่า “คุณธรรม” ให้เป็นที่ยอมรับ ตรงกันนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และความละเอียดอ่อน ของตัวบุคคล รวมทั้งขึ้นอยู่กับสภาพของการนำไปใช้ด้วย

ซึ่งการให้ความหมายก็มักจะเกี่ยวกับโยงคำอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน เช่น คำว่า ความดี ค่านิยม ศีลธรรม จริยธรรม มนุษยธรรม เป็นต้น ซึ่งการอธิบายในบางครั้งจะใช้ คำต่าง ๆ เหล่านี้อธิบายซึ่งกันและกัน เช่น กล่าวว่า คุณธรรมคือความดี หรือคุณธรรมหมายถึง การมีศีลธรรม เป็นต้น

ประเทือง เลี่ยมใส (2548 : 7) กล่าวว่า คุณธรรมคือความรู้และนิสัย คน ที่มีคุณธรรมจึงหมายถึงคนที่มีความรู้ในหน้าที่ซึ่งแสดงออกในรูปการหรือในสถานการณ์จริง อันพอมองเห็นได้

ระเบียบ สมจิตร (2542 : 12) ได้สรุปความหมายของคุณธรรมไว้ว่า

1. คุณธรรมเป็นคุณลักษณะที่แสดงถึงความดี ความเป็นคนมีน้ำใจดี ที่มีอยู่ในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และความสันติสุขในสังคม
2. คุณธรรมเป็นลักษณะที่ถาวรอยู่ในจิตใจของบุคคล มีติดตัวมา ตั้งแต่เกิด แล้วค่อยพัฒนาขึ้นเป็นลักษณะที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ และการฝึกฝนอบรมอย่างต่อเนื่อง จนเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลที่แสดงออกในด้านดี
3. คุณธรรมเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของบุคคล แสดงออกให้เห็นด้วยการกระทำทั้งทางกาย วาจา และการแสดงความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้วยความจงใจ ความตั้งใจโดยไม่รู้ตัว

4. ผู้บริหาร ผู้ที่มีการศึกษาดังผู้ที่อยู่ในฐานะการงานที่ดี ยิ่งต้องตระหนักถึงเรื่องคุณธรรมให้มากขึ้น เพราะการกระทำของบุคลากรเหล่านั้นย่อมก่อให้เกิด ตัวอย่างแก่ผู้อื่น และมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของผู้อื่นอย่างกว้างขวาง

หลักการสำคัญของหลักคุณธรรม ได้รวบรวมแนวคิดของนักทฤษฎี

หลาย ๆ คนมาประมวลไว้ ได้แก่

1. การปลอดคอร์รัปชัน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่จะต้องไม่กระทำผิดกฎหมาย เพื่อประโยชน์ส่วนตน
2. การปลอดจากการกระทำผิดวินัย หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่จะต้องไม่กระทำผิดวินัยในหน่วยงาน
3. การปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่จะต้องไม่กระทำต่างไปจากมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณของอาชีพ แม้ว่าจะไม่ได้มีการระบุไว้ใน กฎและวินัยก็ตาม
4. หลักความเป็นกลางของผู้บริหาร หมายถึง การที่ผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องมีการบริหารในหน่วยงานด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรม

ความหมายของคุณธรรมในแง่ของผู้วิจัย จึงสรุปความหมายของคำว่า คุณธรรมได้ว่าเป็นลักษณะพฤติกรรมหรือคุณสมบัติที่แสดงออกในทางที่เป็นความดีความกตัญญูที่มีอยู่ภายในจิตใจ ซึ่งพร้อมจะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อตนเองแลผู้อื่น ที่ปฏิบัติจนเคยชิน เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม ทั้งด้านความคิดและการกระทำ เมื่อปฏิบัติแล้วนำมาซึ่งความสงบสุข เจริญก้าวหน้าในสังคม

ความคิดเรื่องคุณธรรมเมื่อสัมพันธ์กับหน้าที่นั้น ยกตัวอย่างได้ว่า เมื่อผู้ทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์ผู้้นมักกล่าวได้ว่าขาดคุณธรรม แต่ผู้ที่ทำหน้าที่สมบูรณ์นั้นยังไม่แน่ว่าจะเป็นผู้ที่มีคุณธรรมอาจทำหน้าที่เพราะกลัวถูกลงโทษทางวินัย เพราะกลัวความผิด โดยไม่ใช่เพราะความรู้สึกในทางดีงามจากจิตใจที่แท้จริงของผู้นั้นก็ได้อ แต่ถ้าผู้้นมีความรู้สึกในทางดีงาม มีความยินดีพอใจในการปฏิบัติ และเชื่อว่าการทำหน้าที่เป็นสิ่งไม่ดีจึงไม่กระทำผิด จึงถือว่าผู้้นเป็นผู้มีคุณธรรมคุณธรรมจึงแสดงออกถึงหน้าที่ คนมีคุณธรรมเป็นผู้ที่รักหน้าที่ของตนและทำหน้าที่อย่างดีที่สุด ทำหน้าที่ที่เขาทำอย่างดีจนเป็นนิสัยนั่นเอง นำไปสู่การสร้างสรรค์คุณธรรมต่อไปและให้สูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป หน้าที่กับคุณธรรมจึงต้องอาศัยซึ่งกันและเป็นเหตุเป็นผลของกันและกันอย่างเรียกไม่ได้ คุณธรรมจึงเป็นคุณงามความดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อตนเองและผู้อื่นในสังคมในเรื่องที่ดีงามและเหมาะสม ทำให้เกิดความสุขความเจริญในสังคม ในองค์กร

#### 4. หลักความโปร่งใส (Transparency)

หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูล

ข่าวสาร สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

ความโปร่งใส หมายถึง คุณสมบัติที่แสงผ่านได้ และมองเห็นได้

ตลอดเวลา (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

ความโปร่งใสพอเทียบได้ว่า มีความหมายตรงกันข้ามหรือเกือบตรงกันข้ามกับ การทุจริตคอร์รัปชัน โดยที่การทุจริตคอร์รัปชันให้ความหมายในเชิงลบและมีความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกในเชิงบวก

การทุจริตคอร์รัปชัน คือ พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใด ๆ ในลักษณะซ่อนเร้น เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตน ความโปร่งใสหมายถึง พฤติกรรมที่รู้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์สาธารณะ

พฤติกรรมคอร์รัปชันปรากฏมากในหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ที่มี การผูกขาดอำนาจหน้าที่ (Monopoly of Authority) และการใช้ดุลยพินิจมาก (Discretion) แต่มีการตรวจสอบรู้เห็นได้ (Accountability) และมีความโปร่งใส (Transparency) น้อย

สถาบันที่ศึกษาเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน หรือการประพฤติมิชอบ ในวงราชการ มักนำเอาความคิดเรื่องความโปร่งใสมาใช้บ่งชี้ความดีเยี่ยมประสิทธิภาพของระบบราชการและการทุจริตคอร์รัปชัน

ปธาน สุวรรณมงคล (2543 : 31) ได้สรุปเรื่องของการสร้างความโปร่งใสในการบริหารการจัดการท้องถิ่นที่ดีว่า

1. ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ตามกฎหมาย และตามความคาดหวังของประชาชน โดยที่การปฏิบัติหน้าที่นั้น สามารถที่จะตรวจสอบได้ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ความโปร่งใส (Transparencey) ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปอย่างเปิดเผย สามารถให้ทุกฝ่ายตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนในระหว่างที่ดำรงตำแหน่งและหลังจากที่พ้นจากตำแหน่ง

จากข้อสรุปผลการวิจัยของ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว ได้สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออย่างสำคัญในเรื่องของความ โปร่งใสประกอบด้วย 4 ตัวแปรหลัก คือ (สถาบันพระปกเกล้า, 2549 : 81)

1. ความโปร่งใสด้าน โครงสร้าง ประกอบด้วย

1.1 มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เข้มแข็งเช่น

คณะกรรมการตรวจสอบคณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น

อยู่ใหม่มากขึ้น

- 1.2 โปร่งใส เห็นระบบงานทั้งหมด ได้อย่างชัดเจน
- 1.3 ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้การทำงาน
- 1.4 มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรมและมีความสามารถสูงมา
- 1.5 มีการแต่งตั้งกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่
- 1.6 มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

## 2. ความโปร่งใสด้านให้คณะประกอบด้วย

- 2.1 มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ
- 2.2 มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2.3 มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื้อสัตย์
- 2.4 มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

## 3. ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วย

- 3.1 มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
- 3.2 มีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้กระทำผิดอย่างรุนแรง
- 3.3 มีการลงโทษจริงจังก หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด
- 3.4 มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ
- 3.5 หัวหน้างานมีการลงโทษผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง
- 3.6 มีการปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต
- 3.7 มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

## 4. ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วย

- 4.1 ประชาชนได้เข้ารับรู้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- 4.2 ประชาชนและสื่อมวลชน มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหาการให้

สัมปทาน การออกกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ

- 4.3 ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาส

ควบคุมฝ่ายบริหาร โดยวิธีการต่างๆ มากขึ้น

- 4.4 มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอกเข้าร่วมตรวจสอบ

## 5. หลักความรับผิดชอบ (Responsiveness)

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกใน  
ความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการ

แก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน ระบบหลักสำนึกนี้รับผิดชอบ จะมีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1. การที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนว่าต้องการบรรลุเป้าหมายอะไร มีวิธีการหรือกลยุทธ์อย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย และมีกำหนดเวลาบรรลุเป้าหมาย (Clear Intention)
2. การที่บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกร่วมกันว่าพวกตนเป็นเจ้าของ และสำนึกว่าทุกคนในองค์กรต่างมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของไปด้วยกัน มิใช่เป็นองค์กรของคนหนึ่งคนเดียว (Interlocking Ownership)
3. ต้องมีวิธีการทำงานหรือกลไกภายในองค์กร เพื่อช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายไว้ ซึ่งวิธีการหรือกลไกดังกล่าว ได้แก่ การประสาน/การให้เวลา/สื่อสาร/การตัดสินใจ (Effective Execution)
4. การที่ไม่ปล่อยคนรู้งาน เกีย่งงาน ไม่ยอมปรับปรุงตัวแม้จะให้โอกาสแล้ว จะต้องไม่ลังเลที่จะจัดการกับคนเหล่านั้นเพราะจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานในองค์กร (Relentless Attack of Dysfunctional Habits)
5. ต้องวางแผนสำรองไว้เพราะถ้าเกิดเหตุสุดวิสัยจะได้มีการแก้ไขสถานการณ์ได้ทัน (Responsive Recovery)
6. ต้องมีการนำวิธีการวัด / ประเมินผลลัพธ์แบบใหม่ และยกย่องผู้ที่ทำงานได้ตามเป้า หรืออีกนัยหนึ่ง ไม่นำระบบอุปถัมภ์มาใช้ในการประเมินผลงาน (Ruthless Measuring of Results) องค์กรที่มีพฤติกรรมการทำงานในระบบหลักสำนึกนี้รับผิดชอบจะมีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 10 ประการ ดังนี้
  - 6.1 มีการทำข้อตกลงสองฝ่าย องค์กรที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึกนี้รับผิดชอบ จะต้องมีการเจรจาพูดคุยระหว่างหน่วยงานและพนักงาน และทำเป็นข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับกันทั้งสองฝ่าย
  - 6.2 แบ่งปันข้อมูล จะต้องมีการแบ่งปันข้อมูลและทรัพยากรกัน ไม่มีการหวงข้อมูล เพื่อให้มีการกระจายของข้อมูลข่าวสารกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อป้องกันการระแวงสงสัยซึ่งกันและกัน
  - 6.3 มีการแก้ไขความขัดแย้ง หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร จะต้องมีการดำเนินการแก้ไข ไม่ปล่อยให้ความขัดแย้งมีอยู่ต่อไป จนมีผลกระทบต่อการทำงาน และบานปลายจนยากแก่การแก้ไขในภายหลัง
  - 6.4 ให้ความสำคัญสนับสนุนและแนวทาง การปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรจะสามารถทำได้อย่างราบรื่นปราศจากปัญหา หากองค์กรกำหนดแนวทางการ

ปฏิบัติงานให้ชัดเจน และผู้ปฏิบัติได้รับการสนับสนุนทั้งในแง่ของทรัพยากรที่จำเป็นแก่การปฏิบัติให้สำเร็จจุดมุ่งตามที่ได้รับมอบหมาย และคำแนะนำปรึกษาหารือ คอยเป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจจากหัวหน้างาน

6.5 เน้นเป้าหมายมากกว่าตำแหน่ง องค์กรที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึกรับผิดชอบ จะต้องมีการเน้นบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรจะนั้นจึงควรมอบหมายงานแก่บุคคลที่เหมาะสมกับงานมากกว่าดูแลตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่แต่คุณสมบัติไม่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ

6.6 สร้างระบบงานและฝึกอบรม องค์กรที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึกรับผิดชอบ จะต้องมีการทำงานที่เป็นระบบ บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถประสานการทำงานกันได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ ไม่มีการเกี่ยงงาน และปิดหน้าที่ความรับผิดชอบ และ มีการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานตามภาระงานที่รับผิดชอบของระบบงานที่คิดสร้างขึ้นมาได้ อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่เริ่มปฏิบัติงานตามระบบงานใหม่ (Right the First Time and Right Every Time) เพื่อไม่ให้เกิดความสูญเสียเวลา และสูญเสียค่าทรัพยากรในการทำงานอย่างลองผิดลองถูก หากไม่ได้มีการอบรมวิธีการปฏิบัติงานในระบบงานใหม่

7. มีดัชนีวัดผลงานชัดเจน องค์กรที่มีลักษณะการทำงานในระบบหลักสำนึกรับผิดชอบ จะเน้นการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย แล้วการที่จะทราบว่าบุคลากรหรือหน่วยงานได้ดำเนินการตามที่ได้ตั้งเจตนารมณ์ไว้หรือไม่ องค์กรจะต้องติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า หรือล้มเหลวของการปฏิบัติงาน ซึ่งในที่นี้ องค์กรจะต้องกำหนดดัชนีชี้วัดผลความสำเร็จของงานให้ชัดเจน การสร้างดัชนีชี้วัดควรเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการกำหนด เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและนำไปปฏิบัติทั่วกัน ไม่เกิดการต่อต้าน และทราบในทิศทาง การปฏิบัติงานในองค์กรหากเป็นไปได้ควรมีการเปิดเผยและประกาศให้ทราบทั่วกัน

8. จัดการกับผู้ไม่มีผลงาน (Non-Performers) ลักษณะสำคัญอันหนึ่งขององค์กรที่มีวัฒนธรรมการทำงานในระบบหลักสำนึกรับผิดชอบ คือ การจัดการกับผู้ที่ไม่ทำงาน ไม่มีผลงานปรากฏ หลังจากทีหน่วยงานหรือองค์กรได้ทำการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะจะพบว่า มีบุคลากรบางคนที่ไม่ยอมสร้างผลงาน องค์กรโดยทั่วไปอาจจะปล่อยบุคคลเหล่านี้โดยไม่มีการดำเนินการใดๆ แต่สำหรับองค์กรที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึกรับผิดชอบ จะต้องมีการจัดการกับบุคคลเหล่านี้ ซึ่งอาจจะใช้มาตรการเบื้องต้น เช่น การพูดคุยว่ากล่าวตักเตือนให้ปรับปรุงตัวเอง จนกระทั่งมาตรการขั้นเด็ดขาดเช่น ไม่ขึ้นเงินเดือน



พักผ่อน หรือให้ออกจากงาน เป็นต้น ทั้งนี้องค์การอาจใช้มาตรการทางสังคมประกอบ เช่น การกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (Peer Pressure) เป็นต้น

9. ปฏิบัติตามพันธกิจที่ตกลง องค์การที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึก รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่ได้ทำการตกลงกันเอาไว้ให้สำเร็จลุล่วงไป

10. ยอมรับและยกย่องสมาชิก ประการสุดท้ายขององค์การที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึกรับผิดชอบ คือ การยอมรับผลงานที่ประสบความสำเร็จและที่สำคัญให้เกียรติและยกย่องทีมงาน (ไม่ใช่ยกย่องตัวบุคคล) ที่นำองค์การ ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

## 6. หลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรณรักษ์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## 7. หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ความคิดเรื่อง “ความรู้” ไม่ใช่สิ่งใหม่ เพราะเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวและเกิดขึ้นตลอดเวลา เพียงแต่การค้นพบและดึงเอาความรู้มาใช้ต่างหากที่ยังไม่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมมีผู้พยายามให้นิยามความหมายของความรู้ไว้ในหลายนัยและหลายมิติ เช่น

7.1 ความรู้คือ สิ่งที่เมื่อนำไปใช้ จะไม่หมดหรือสึกหรอ แต่จะยิ่งออกงอกหรืองอกงามขึ้น

7.2 ความรู้คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ

7.3 ความรู้เป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้

7.4 ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้

7.5 ความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้น โดยความต้องการองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการเสริมสร้างจัดหาและแลกเปลี่ยน

ความรู้ ตลอดจนนำความรู้ใหม่ ที่มาจากภายนอกองค์กรและภายในองค์กร จากในตัวบุคคลมาปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน

ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงในวิธีการทำงานองค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นเป็นองค์กรที่มีการเสริมสร้างองค์ความรู้ไม่การศึกษาวิจัย ถ่ายทอดความรู้ มีการสอนงานและใช้ความรู้กับกิจกรรมของตน

สรุปได้ว่า “องค์กรแห่งการเรียนรู้” หมายถึง ระบบหรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ขององค์กรหรือกลุ่มเครือข่าย เป็นความรู้ทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ การประยุกต์ใช้ ตลอดจนการนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิดความเชื่อมั่นและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความรู้ หรือเป็นการสร้างความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น

### 8. หลักการบริหารจัดการ

คำว่า การปกครองหรือการบริหารจัดการอาจถูกใช้ไปในหลายสถานะ เช่น ในเรื่องของการปกครองหรือการบริหารงานเอกชน การปกครองหรือการบริหารงานในระดับนานาชาติ ระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่น (ถวิลวดี บุรีกุล, 2546 : 8)

การบริหารจัดการภาครัฐ หรือการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ (New Public Management) พบว่า ประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญเป็นหัวใจของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ เพราะประชาชนมีฐานะของการเป็นพลเมือง และการเป็นหุ้นส่วนในการดำเนินกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อเป็นพลเมืองและหุ้นส่วน การปรึกษาหารือ การเปิดเผยข้อมูล การมีส่วนร่วมการทำงานอย่างโปร่งใส การทำงานที่มีหลักการ การยึดหลักนิติธรรม และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยมีหลักการบริหารจัดการที่สำคัญ ดังนี้

ประการแรก การบริหารยุคใหม่เป็นการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ซึ่งให้ความสำคัญกับผลงานหรือกระบวนการทำงานอย่างที่ระบบราชการนิยมในปัจจุบัน

ประการที่สอง การบริหารจัดการยุคใหม่ให้ความสำคัญกับการจัดการ (Management) โดยการเปิดโอกาสให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องร่วมมือกันทำงานเพื่อให้เกิดผล การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ การทำงานในรูปแบบเครือข่าย โดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเมื่อเห็นว่าวิธีเดิมไม่สามารถนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวัง

ประการที่สาม การบริหารจัดการยุคใหม่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้า หรือประชาชนและสังคม โดยถือเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสังคม

ประการที่สี่ การบริหารยุคใหม่ยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นเรื่องปกติวิสัยแนวคิดขององค์กรการเรียนรู้ ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้สามารถเผชิญกับสภาพการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วจึงเป็นกุญแจสำคัญของการทำงานยุคใหม่ หมายความว่า องค์กรต้องมีฐานข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเพื่อประโยชน์ของการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง ต้องรู้จักคู่แข่งชั้น ให้มีความสำคัญแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งทำให้องค์กรต้องเน้น

มาตรการการทำงานที่วัดได้ประเมินได้จริงเป็นรูปธรรม (Benchmarking) ต้องเลือกหาวิธีทำงานที่ดีที่สุดมาใช้ (Best Practices) ต้องมีมาตรฐานงาน (Work Standards) และ ต้องทำงานให้ตลาดโดยมียุทธศาสตร์ในการทำงาน ไม่ใช่ทำงานแบบแก้ปัญหา ไปวัน ๆ

หลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนไม่ใช่การกำกับข้าราชการจึงไม่เพียงแต่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน แต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนดั่งนั้น การบริหารจัดการอย่างมีระบบจึงมีประเด็นสำคัญ คือต้องการคิดอย่างมีระบบต้องมีความเชี่ยวชาญของบุคลากร ต้องเข้าใจภาพลักษณ์ขององค์กรถูกต้องชัดเจน ต้องมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมจึงจะเกิดการเรียนรู้ และนำไปสู่การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ และการจัดการของชุมชนเรียนรู้จากความสัมพันธ์กันอย่างแน่นอนเห็นมีเครือข่ายทางสังคม เป็นกลุ่มเครือข่าย กลุ่มการปกครองและกลุ่มทางสังคมเศรษฐกิจ เป็นต้น

### 9. หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการประกันคุณภาพการทำงาน เป็นการดำเนินการอย่างมีกลยุทธ์ ในการใช้มโยงการจัดการงานบุคคลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

บุญตัน ดอกไทยสง (2541 : 22-24) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยในหนึ่งในการพัฒนาประเทศ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในระบบเศรษฐกิจของโลกยุคใหม่ที่เป็น โลกาภิวัตน์ (GIObalization) ที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความเข้าใจทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรนั้นว่า เขาเหล่านั้นมีความต้องการอะไร และมีความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากน้อยเพียงใด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปรัชญาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้บริหารมีอาชีพต้องมี

เป้าหมายสูงสุดของการบริหารงานคือ การนำเอาทรัพยากรอันประกอบไปด้วยคน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ ไปดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ในบรรดาปัจจัยเหล่านี้ ต้องยอมรับว่า คนเป็นปัจจัยสำคัญยิ่ง ความจำเป็นในการพัฒนาคนนับวันจะปรากฏเด่นชัดและทวีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในสภาพปัจจุบันที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการพัฒนาคนให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้นกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญของการพัฒนาองค์กร

ก่อนที่จะพัฒนาคนได้นี้ จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงลักษณะของคนเสียก่อน คนจึงเป็นทรัพยากรที่แตกต่างจากทรัพยากรอื่น ๆ โดยทั่วไป ทั้งนี้เพราะมีความละเอียดอ่อนและซับซ้อนมาในแง่ของพฤติกรรมและความคิด

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่ใช่เรื่องของทำให้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์จากการศึกษา และการฝึกอบรมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นการหาวิธีที่จะดึงเอาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเหล่านั้นไว้กับองค์กรได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานบุคคล แต่มุ่งเน้นลึกซึ้งในการสร้างคุณภาพคนเพื่อคุณภาพงาน

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความหมาย ดังนี้

1. การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อให้ประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด
  2. การเพิ่มอัตราการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้ได้ประโยชน์สูงสุดอย่างเต็มที่
  3. การค้นหาวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้ทรัพยากรมนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เช่นนี้การสร้างนวัตกรรม (Innovation) สร้างภาวะผู้นำ (Leadership) สร้างความเต็มใจที่จะทำงานให้องค์การ (Willingness to Work)
  4. สร้างบรรยากาศขององค์การให้องค์การแห่งการเรียนรู้ โดยสร้างโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมกับประเภทของธุรกิจและลักษณะงาน (Organization Structure) ให้เกิดความพอใจในการทำงาน ลดขั้นตอนต่าง ๆ จากโครงสร้างแนวตั้ง (Vertical Approach) ให้เป็นโครงสร้างแนวระนาบ (Horizontal Approach) คือ Falt Not Tall และให้ จี๋วแต่แจ๋ว (Small Is Beautiful)
  5. เปลี่ยนค่านิยมให้ถูกต้องในเรื่องสร้างความรับผิดชอบ (Responsibly) สร้างจริยธรรมในอาชีพ (Work Ethics) สร้างความซื่อสัตย์ (Honesty) สร้างความมีส่วนร่วมในงาน (Accountability) สร้างวินัยให้เกิดขึ้น (Disciplines) โดยเฉพาะวินัยแห่งตน
- เมื่อบุคคลได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีค่านิยม ทศนคติ ความต้องการและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการกระตุ้นให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดความต้องการโครงการใหม่ ๆ ดังจะเห็นได้ว่าในองค์กรต่าง ๆ เมื่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้รับการพัฒนาสูงขึ้น ซึ่งจะเรียกร้องให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการดำเนินการให้มีขึ้น เช่น ในระยะหลังองค์กรเกือบทุกแห่งถูกเรียกร้องให้มีการจัดระบบเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ระบบการประกันชีวิต และสุขภาพ เป็นต้น และในระดับชาติก็เช่นเดียวกัน การที่ทรัพยากรมนุษย์ของชาติได้รับการพัฒนามีคุณภาพดีขึ้นก็ย่อมจะมีความต้องการโครงการใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการได้รับการบริการจากภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังจะ

เห็นได้ว่า ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐบาลเพิ่มมากขึ้นเมื่อระดับการพัฒนาประเทศสูงขึ้น เป็นต้น

### 10. หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หมายถึงกระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสาร โปรแกรมสำเร็จรูปและกระบวนการประมวลผลข้อมูล ให้สามารถแสดงผลออกมาในรูปแบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในลักษณะต่าง ๆ ได้ทันที

เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหมายถึง เทคโนโลยีทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ เริ่มจากเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผล และเผยแพร่สารสนเทศ ในรูปของข้อมูล ข้อความหมายและเรื่อง โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ลักษณะของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย (ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ. 2541 : 17)

1. มีการพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศซึ่งผู้รับบริการจำนวนมากสามารถเข้าถึงได้ และมีการพัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่องและให้ทันสมัยอยู่เสมอ
2. มีการสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศและการสื่อสาร
3. มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเกิดมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
4. มีการนำเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องการใช้งานมาใช้ในองค์กร และมีนโยบายและแผนงานอย่างชัดเจนในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies : ICT) ก็คือเทคโนโลยีสองด้านหลัก ๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง และความรวดเร็ว ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการมีส่วนร่วมในตลาดโลก ในการส่งเสริมการสำนึกรับผิดชอบในทางการเมือง การปรับปรุง การให้บริการขั้นพื้นฐานและเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาท้องถิ่น แต่หากปราศจากนโยบาย

ด้านการสร้างนวัตกรรม ประชาชนจำนวนมากในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศที่ยากจนจะล้าหลังอยู่ต่อไป ดังนั้น การพัฒนาความระบุมความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีแนวปฏิบัติที่ดี ได้มาตรฐานจะช่วยพัฒนามาตรการในการขยายกิจกรรมด้านนี้และช่วยนำไปสู่การพัฒนาโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ จึง ได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมด้านนี้เป็นอย่างมาก

## งานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

### 1. การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

- 1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- 1.2 เด็กเกิดนอกบ้านบิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง
- 1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือ

รับรอง การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดาไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

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

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

### 2. การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตามธรรมชาติหรือตายผิดธรรมชาติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

- 2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง
- 2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง
- 2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง

การตาย (ท.ร. 4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลา

ตายหรือเวลาพบศพ กรณีห้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

### 3. การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

### 4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี

4.1 กรณีตกรายการตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

4.5 กรณีเด็กอนาถา

4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มิถุนายนในประเทศไทย

4.9 กรณีคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

4.12.1 กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิมให้อื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่

ออกสูติบัตรฉบับนั้น

4.12.2 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

4.12.3 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4.12.4 กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไปแล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

#### 5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.3 กรณีตายแต่ยังไม่ได้อำนาจตาย

5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

#### 6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

6.3 มรณะบัตรและทะเบียนคนตาย

6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดามารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

7.1 การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียน



คนตาย (ตามมาตรา 6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัด และบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดามารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถวห้องแถวหรืออาคารชุดให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้องระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณีฝ่าฝืนโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

บริบทของอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

### 1. วิสัยทัศน์อำเภอเลิงนกทา

เกษตรกรรมฟูเฟื่อง เมืองนกทาใหญ่  
ถิ่นภูไทงามเลิศ ดันกำเนิดสายธาร  
งามตระการภูเก้าพระ แหล่งธรรมะดีเด่น

### 2. ข้อมูลสถิติ

พื้นที่ 942.8 ตารางกิโลเมตร  
ประชากร 94,483 คน (พ.ศ. 2555)  
ความหนาแน่น 180.21 คน ต่อตารางกิโลเมตร

### 3. ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอเลิงนทาดังอยู่ทางทิศเหนือสุดของจังหวัดยโสธร มีอาณาเขตติดต่อกับ

เขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอหนองสูงและอำเภอนิคมน้ำอ้อย

จังหวัดมุกดาหาร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร และอำเภอ

ขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเสนางคนิคม จังหวัดอำนาจเจริญ อำเภอไทยเจริญ

และอำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 4. การปกครองส่วนภูมิภาค

ตารางที่ 2 ข้อมูลการปกครอง อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ลำดับ ที่	ชื่อตำบล	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บึงค้อ	3,561	6677	6532	13209
2	สวาท	2,912	5024	5138	10162
3	ห้องแซง	3,203	5712	5709	11421
4	สามัคคี	2,155	3732	3666	7398
5	กุดเชียงหมี	1,961	3766	3880	7646
6	สามแยก	2,156	4058	4186	8422
7	กุดแห่	2,376	4254	4245	8499
8	โคกสำราญ	2,750	5241	5172	10413
9	สร้างมิ่ง	1,682	3035	2947	5982
10	ศรีแก้ว	1,671	2762	2797	5559
รวม		24,427	44,261	44,272	88,533

(ที่ทำการปกครองอำเภอเลิงนกทา. 2556 : 12)

#### 5. การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอเลิงนกทาประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 12 แห่ง ได้แก่

- 5.1 เทศบาลตำบลเลิงนกทา ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบล  
สวางคิ้ว
- 5.2 ตำบลสร้างมิ่งครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลสามแยก
- 5.3 เทศบาลตำบลบุงคำ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบุงคำทั้งตำบล
- 5.4 เทศบาลตำบลห้องแซง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลห้องแซงทั้งตำบล
- 5.5 เทศบาลตำบลสามัคคี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสามัคคีทั้งตำบล
- 5.6 เทศบาลตำบลศรีแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศรีแก้วทั้งตำบล
- 5.7 เทศบาลตำบลกุดเชียงหมี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกุดเชียงหมีทั้งตำบล
- 5.8 องค์การบริหารส่วนตำบลสวางคิ้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสวางคิ้ว (นอกเขตเทศบาลตำบลเลิงนกทา)

- 5.9 องค์การบริหารส่วนตำบลสามแยก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสามแยก
- 5.10 องค์การบริหารส่วนตำบลกุดแห่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกุดแห่  
ทั้งตำบล
- 5.11 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำราญ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคก  
สำราญทั้งตำบล
- 5.12 องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างมิ่ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสร้างมิ่ง  
ทั้งตำบล

## 6. ห้างสรรพสินค้า

ตลาดโลตัส

## 7. สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

วิทยาลัยการอาชีพเลิงนกทา

## 8. การคมนาคม

อำเภอเลิงนกทา มีถนนตัดแผ่นดินทางหลวงผ่านจำนวน 1 สาย คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2047 และมีถนนทางหลวงจำนวน 1 สาย คือ ทางหลวงหมายเลข 212

## 9. สภาพทางเศรษฐกิจ

### 9.1 อาชีพ

ทำการเกษตรร้อยละ 80   ค้าขายร้อยละ 15   อื่นๆ ร้อยละ 5

### 9.2 หน่วยธุรกิจ

ธนาคาร	3	แห่ง
โรงแรม	11	แห่ง

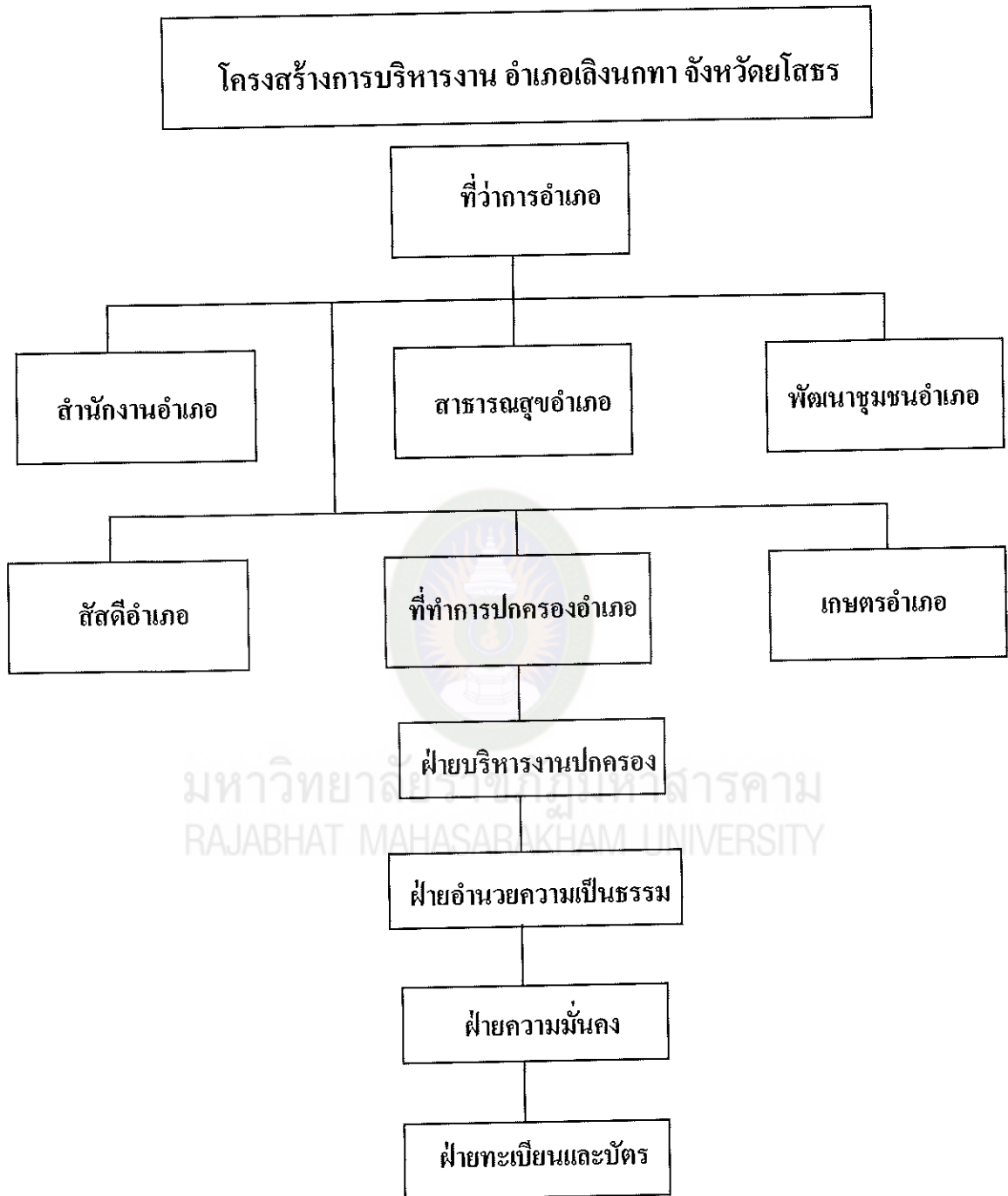
ปืมน้ำมันและก๊าซ	11	แห่ง
โรงสี	4	แห่ง
<b>9.3 สถาบันและองค์กรทางศาสนา</b>		
วัด / สำนักสงฆ์	83	แห่ง
<b>9.4 สาธารณสุข</b>		
โรงพยาบาล	1	แห่ง
<b>9.5 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>		
สถานีตำรวจ	1	แห่ง

**10. แผนที่อำเภอเลิงนกทา**



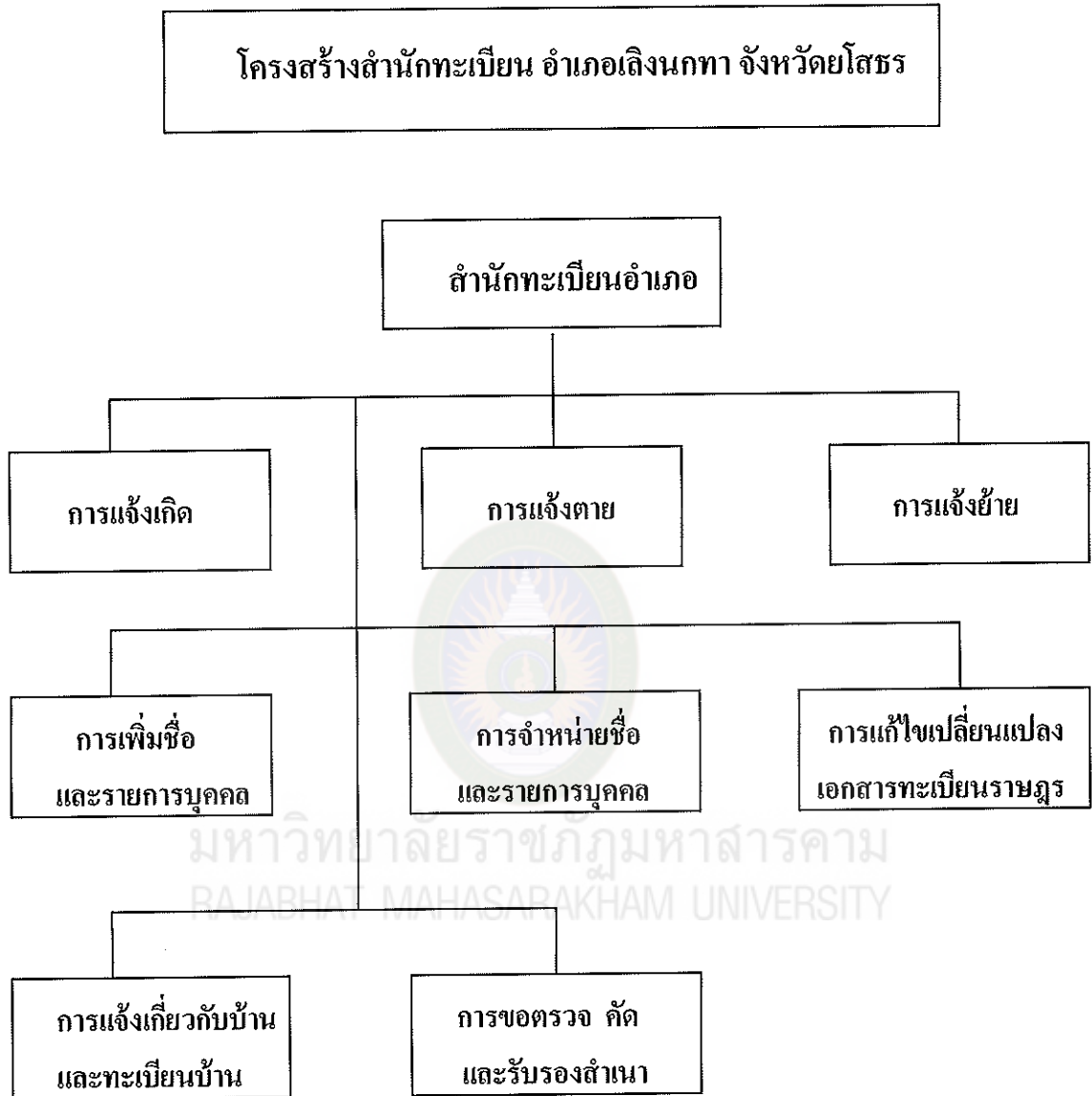
แผนภาพที่ 1 แผนที่อำเภอเลิงนกทา  
(ที่ทำการปกครองอำเภอเลิงนกทา. 2556 : 55)

## 11. โครงสร้างการบริหารงาน อำเภอสิงหนาท จังหวัดยโสธร



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงาน อำเภอสิงหนาท จังหวัดยโสธร  
(ที่ทำการปกครองอำเภอสิงหนาท, 2556 : 33)

## 12. โครงสร้างสำนักทะเบียน อำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร  
(ที่ทำการปกครองอำเภอเลิงนกา. 2556 : 40)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางการการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร ดังนี้

อัญญา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสารด้านระยะเวลาารอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมี ความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

จิตพงษ์ เปลี้นจำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบายน้ำโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่อการบริการด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่สอดคล้องกับ

การเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนแบบชนบทมาสู่การเป็นชุมชนเมือง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมและรายได้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : 76-77) ได้วิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป อยู่ในระดับน้อยคือ ด้านระยะเวลาในการบริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ

รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน

อรรถเนตร ศรีหาวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มังกร ฐะพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

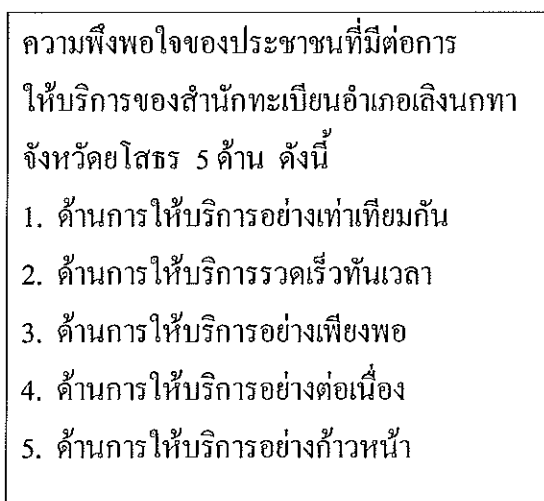
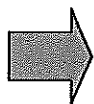
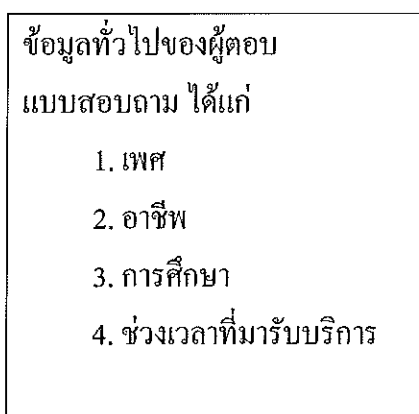
พงพันธ์ ชนะดี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบจำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยอ้างอิงแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet, 1994 : 67) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภาพที่ 4

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย