

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. หลักการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์
 - 3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง
4. หลักการทะเบียนราษฎร
5. เทศบาลเมืองมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการศึกษา

หลักการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น

1. หลักการกระจายอำนาจ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 (2550 : 30) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย บริหารจัดการ การเงินการคลังของตนเองได้อย่างอิสระ รัฐจะเข้าไปควบคุมได้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น จึงได้บัญญัติไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้ สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

1.1 กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 195-197)

1.1.1 ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และความมั่นคงของชาติเอาไว้ได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่น ภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบในภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินกว่าขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการได้ โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นให้การสนับสนุน ส่งเสริมด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

1.1.3 ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิมมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคม และชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

1.2 วัตถุประสงค์ของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ที่
สำคัญ 3 ประการ คือ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 197-198)

1.2.1 เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อย่างต่อเนื่องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนด
แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

1.2.2 กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจนโดยมีกระบวนการที่ยืดหยุ่น สามารถปรับวิธีการดำเนินงาน
ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

1.2.3 กำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะกำหนด
หลักการทั่วไปในการพิจารณาถ่ายโอนภารกิจ รูปแบบการถ่ายโอนภารกิจที่ราชการบริหาร
ส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคจะถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ระยะเวลาการถ่ายโอน แนวทางการจัดแบ่งอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ
ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ แนวทางการจัดสรรทรัพยากรด้าน
การเงิน การคลัง และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่
และภารกิจปรับบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหาร
ส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรวมทั้งแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.3 เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจมี 5 ประการ คือ (กรมส่งเสริม
ปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 198 – 199)

1.3.1 ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน
การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดขอบเขต
ความรับผิดชอบ ในการให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ
ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประเภทใดหรือแห่งใดที่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจ
ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 4 ปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใดหรือแห่งใด
ที่ไม่สามารถที่จะรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอน
ภายใน 10 ปี

1.3.2 กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาล ภายในไม่เกิน พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการเพิ่มสัดส่วนอย่างต่อเนื่องตาม ระยะเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการกิจที่ถ่ายโอน เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดบริการสาธารณะได้ด้วยตนเองและจัดสรรในสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงรายได้ของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

1.3.3 การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การจัดบริการสาธารณะในเขตของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไป ตามความจำเป็นและความต้องการของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

1.3.4 จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

1.3.5 ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่าย โอนอำนาจและหน้าที่

1.4 คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่ ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงาน ต่อรัฐสภา จึงให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่ ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4.1 คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย (สมชาย บำรุงทรัพย์ และณัฐวิภา โฆมิตตันติบุญย์, 2548 : 337 – 343)

1) นายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรี มอบหมายเป็นประธาน

2) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการกระทรวง การคลัง ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข เลขานุการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขานุการ ก.พ. เลขานุการ คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ และ อธิบดีกรมการปกครอง

3) ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนสิบสองคน

ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด สองคน ผู้บริหารเทศบาลสามคน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลห้าคน และผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารเมืองพัทยา หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นรวมสองคน ทั้งนี้โดยให้ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท

4) ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสิบสองคน ประกอบด้วยบุคคลซึ่งมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ในสาขาวิชาศาสตร์และด้านกฎหมายทั้งนี้การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่นายกรัฐมนตรีกำหนด

1.4.2 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะกรรมการการกระจายอำนาจ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (สมชาย บำรุงทรัพย์ และณัฐวิภา โฆษิตตันติบุญย์, 2548 : 339 – 343)

- 1) จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการเพื่อขอความเห็นชอบ จากคณะรัฐมนตรี และรายงานต่อรัฐสภา
- 2) กำหนดการจัดบริการสาธารณะ ตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
- 3) ปรับปรุงสัดส่วนภาษี และอากร และรายได้ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ
- 4) กำหนดหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจ จากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5) ประสานการถ่ายโอนข้าราชการ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ระหว่างส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอดคล้องกับการกำหนด

อำนาจและหน้าที่การจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุน เงินงบประมาณที่ราชการส่วนกลาง โอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6) ให้ข้อเสนอแนะ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ เพื่อให้การกระจายอำนาจเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น มาตรการด้านการเงิน การคลัง การภาษีอากร การตราพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ออกกฎกระทรวง ประกาศ การจัดระบบตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

1.5 การจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5.1 ในการจัดทำแผนดังกล่าวให้ดำเนินการที่จำเป็น คือ (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 245)

1) ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี หากยังไม่แล้วเสร็จภายในสี่ปี ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือท้องถิ่น ให้ถ่ายโอนภารกิจให้แล้วเสร็จภายในสิบปี

2) กำหนดการจัดสรรภาษี และอากรเงินอุดหนุน และรายได้อื่น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของรายได้รัฐบาล และในปี พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้าของรายได้รัฐบาล ให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจพิจารณาทบทวนแผนการกระจายอำนาจทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปี

1.5.2 จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญดังนี้ (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 246)

1) กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ

2) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอ

3) เสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็นเพื่อให้ดำเนินการได้ตามแผน

4) จัดระบบการบริหารและการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แผนปฏิบัติการต้องกำหนดรายละเอียดและกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบรวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจนด้วย

สรุปได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้เน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาเป็นหน่วยงานกลาง เพื่อเตรียมความพร้อมในการกระจายงานและคนส่วนงบประมาณที่มีกฎหมายรองรับแบบค่อยเป็นค่อยไปมีระยะเวลา 4 ปี ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจซึ่งแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดให้หน่วยงานรองรับที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนภารกิจต้องดำเนินการถ่ายโอนภารกิจให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ รวมทั้งยังทำหน้าที่ในการให้การสนับสนุนช่วยเหลือ แนะนำ สร้างความพร้อมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำหน้าที่ในการกำกับดูแลมาตรฐานการบริการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ จึงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจทั่วไป ในอันที่จะได้ทราบถึงแนวทางและทิศทาง รวมทั้งภารกิจในเรื่องต่าง ๆ ที่ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน

2. การปกครองท้องถิ่น

2.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชนสวรรค์ เจริญเมือง (2542 : 38-49) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นใหญ่ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการปกครองกับระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นสร้างค่านิยมระบอบประชาธิปไตยที่สำคัญ 2 อย่างคือ ความชอบธรรมของเหตุผลของแต่ละคนและความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกเหตุผลเหล่านั้นว่าอันไหนมีความเหมาะสมมากที่สุด
2. ที่มาของผู้นำองค์กรปกครองท้องถิ่น ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีที่มา 3 ทาง คือ โดยการสืบสายโลหิต โดยการแต่งตั้งจากรัฐบาลกลาง โดยการเลือกตั้งจากประชาชน
3. บทบาทขององค์กรปกครองท้องถิ่นในระดับชุมชนและระดับประเทศการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบประชาธิปไตยโดยพื้นฐานผู้นำท้องถิ่นควรมาจาก

การเลือกตั้งการปกครองท้องถิ่นเช่นนี้ จะมีบทบาทสนับสนุนการปกครองแบบประชาธิปไตยระดับชาติ

4. การปกครองท้องถิ่นในมิติเศรษฐศาสตร์ ระบบการปกครองท้องถิ่นใดที่สามารถเสนอทางเลือกให้ประชาชนผู้บริโภครได้อย่างกว้างขวางกว่า และเสียภายในอัตราที่ต่ำกว่าย่อมได้รับความนิยม

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นอย่างเช่น Deniel wit, William V. Holloway, John J. Clark, Harris G. Mongtagu, Emile J. Sady, William A. Robson, ประทาน คฤทธิศึกษาการ, อุทัย หิรัญโต ซึ่งสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้ (อ้างใน โกวิท พวงงาม. 2548 : 29-30)

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม ความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นก็เลยกลายเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่น นั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหารสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาธรรมและความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นนับว่าเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งการปกครองท้องถิ่นเป็นเรื่องของการกระจายอำนาจในการปกครองจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชน โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและทำให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ถึงกระบวนการเลือกตั้ง การตัดสินใจ และการบริหารตนเองอย่างอิสระภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายเพื่อที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นสามารถทราบเจตนาธรรมและความต้องการของชุมชน

2.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นมีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2542 : 25) ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ

5 ประการได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเอง

โกวิทช์ พวงงาม (2548 : 30-31) ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่า การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง
2. พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และการปกครองตนเองของประชาชนจึงมีกฎเกณฑ์กำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่
3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ
4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ
5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง
6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ
7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ใน การกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระใน การดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

2.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 32)

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจน เวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการ

ปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นมีสาระสำคัญ คือ (โกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 33)

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิด ความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบ ประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึก ในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกัน แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรง เป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหาร ของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบ
พึ่งตนเอง

2.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึง
กำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่า
ภาระ หรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควร
มอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ
มีข้อพิจารณา ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2548 : 33)

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับ
การอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน
สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ มูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งาน
ดับเพลิง

3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชน
ในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก
และคนชรา เป็นต้น

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้
ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาด
และงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นจะถูกกำหนดขึ้นบนพื้นฐานของทฤษฎี
การกระจายอำนาจและอุดมการณ์ของประชาธิปไตยที่มุ่งเปิดโอกาสสนับสนุนให้ประชาชน
เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะช่วยแบ่งภาระของ
รัฐบาลในด้านการเงิน ตัวบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น
ตลอดจนพัฒนาชนบทให้สามารถพึ่งตนเองและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการให้ความหมาย ดังนี้

จินตนา จันททัต (2548 : 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 32) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2547 : 24) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายได้รับการตอบสนองหรือไม่

สมจิตร กาหาวงศ์ (2546 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

มณี โพธิเสน (2543 : 11) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดีเจตคติของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการ

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 26) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว

การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์เดิมที่เคยใช้บริการ การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการให้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลา ความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

จากลักษณะความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ มี 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างและความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกของผู้รับบริการซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกลึกซึ้งกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการตามมา
3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ดีตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมการบริการ เกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซองฉลากสินค้า เป็นต้น
5. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้

การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรวจห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน เป็นต้น

1.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet. 1954 : 397-400) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแห่งทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว (Timely Service) หมายถึง ในการรับบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิตซ์เจอร์าลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้ง การตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบ
การบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ
การบริการ

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพและบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) นักวิชาการไทยได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

จากความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ดังได้กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเป็นการทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกพอใจและมีแรงจูงใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สงครามชัย สีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วจนทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สันติ เจริญไชย (2544 :10) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นโดยมีลักษณะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมชาติเหมาะสม

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือกระบวนการ หรือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือ การบริการเชิงพาณิชย์

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ดังนี้ การบริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม บิดหลักความเสมอภาคมีความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

2.2 หลักการให้บริการ

กฤษณ ธนาพงศธร (2548 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากร ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดใน การถืออำนาจประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

2.3 การให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการให้ความหมาย ดังนี้

บรรจง กาญจนกุล (อ้างถึงใน กฤษณ์ สุภนราพรรัตน์. 2548 : 25) ให้ความหมายว่า การบริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง

กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โปธิสมบัติ (อ้างถึงใน กฤษณ์ สุคนธาพรค์. 2548 : 26) ได้ให้ความหมายของ การบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ

2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้อง บริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสีทิมมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์กรของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่อ

งานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2548 : 55) กล่าวว่า แกดซ์ และแดเน็ท ได้เสนอแนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทาย หรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

2.4 องค์ประกอบของการบริการที่ดี (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. 2542

: 99-100)

- 2.4.1 มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ทันสมัยและเพียงพอ
- 2.4.2 มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
- 2.4.3 มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

2.5 คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้ (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. 2542 :

99-100)

- 2.5.1 มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
- 2.5.2 ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
- 2.5.3 พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูดไม่แย้งพูด
- 2.5.4 ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
- 2.5.5 มีความอดทน ไม่ทอดง่าย ๆ
- 2.5.6 มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
- 2.5.7 มีความจำดีจำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่อง

อะไร

- 2.5.8 ช่างสังเกตรู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
- 2.5.9 มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย

2.5.10 ชื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น

2.5.11 ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

สมิต สัจฉกร (2546 : 11) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการ ได้คัมมีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใญ่รักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใญ่รักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราให้เวลาให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายากซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เราใญ่ เราชอบ เราถนัดเราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็ผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใญ่รักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็สิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่าผู้ทำงานบริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็สิ่งสำคัญ เพราะเป็พันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไปหากการปฏิบัติตนเป็ผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติตนเป็ผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็เรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็สิ่งปรากฏให้เห็น

ได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำแต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำอาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ให้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังต้องขอมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือ พันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจไม่ว่าจะมี สิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรงย่อมจะทำให้การบริการ มีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปผู้ทำงานบริการก็จะต้องปรับวิธีการให้บริการ โดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรงจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดีไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดีไม่เกิด การพัฒนาควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิมมีการคิดดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิมทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิด ไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษ การแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดมิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหาสาเหตุที่แท้จริงให้พบและคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์

พยุ่งศักดิ์ นามวรรณ (2537 : 53-54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการ อยู่เสมอไม่มีสิ้นสุดเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belong ness And Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทาง ด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้าน ร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน

ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้คุณค่าอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

2. ทฤษฎีความคาดหวัง

สุรสิทธิ์ เวชสิทธิ์ (2544 : 7) กล่าวถึง ทฤษฎีของ Victor Vroom ซึ่ง Griffin (1987) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังต้องขึ้นอยู่กับแรงจูงใจสองประการ คือ บุคคลมีความต้องการสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และคิดว่าจะได้สิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด โดยมีสมมติฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. พลังในตัวบุคคลประกอบด้วยพลังจากสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรม
2. บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนในองค์กร
3. บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมาย
4. บุคคลทำการตัดสินใจ ระหว่างแผนเพื่อเลือก หรือทางเลือกหลายๆ ทางของพฤติกรรม โดยอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ของตนว่า พฤติกรรมเช่นนี้ จะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามปรารถนาหรือไม่

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจจะเน้นในเรื่องความต้องการขั้นพื้นฐานที่คล้ายกัน เพื่อให้ทราบว่าบุคคลแต่ละคนมีความต้องการที่คล้ายกัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการด้านร่างกาย หรือจิตใจก็ตามการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนบรรลุ

เป้าหมายของหน่วยงานที่เน้นการบริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนต้องอาศัยทฤษฎีความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็ว

หลักการทะเบียนราษฎร

ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดความหมายของคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนราษฎร ดังนี้

1. การทะเบียนราษฎร หมายความว่า งานทะเบียนต่าง ๆ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูล ทะเบียนประวัติราษฎร
2. ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร หมายความว่า ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานะ การสมรส วุฒิ การศึกษา ชื่อบิดามารดาหรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานทะเบียนต่าง ๆ
3. เลขประจำตัว หมายความว่า เลขประจำตัวประชาชนที่นายทะเบียนออกให้แก่บุคคลแต่ละคน
4. บ้าน หมายความว่า โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและให้หมายความรวมถึงแพ หรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำหรือสถานที่ หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย
5. ทะเบียนบ้าน หมายความว่า ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้านซึ่งแสดงเลขประจำบ้าน และรายการของคนทั้งหมดผู้อยู่ในบ้าน
6. ทะเบียนคนเกิด หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนเกิด
7. ทะเบียนคนตาย หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนตาย
8. ทะเบียนบ้านกลาง หมายความว่า ทะเบียนซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดให้จัดทำขึ้นสำหรับลงรายการบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้าน
9. เจ้าบ้าน หมายความว่า ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครองบ้านในฐานะเป็นเจ้าของ
10. ผู้เช่า หรือในฐานะอื่นใดก็ตาม ในกรณีที่ไม่มีปรากฏเจ้าบ้านหรือเจ้าบ้านไม่อยู่ ตาย สูญหาย สบสูญหรือไม่สามารถปฏิบัติกิจการได้ให้ถือว่าผู้มีหน้าที่ดูแลบ้านในขณะนั้นเป็นเจ้าบ้าน
11. ผู้อยู่ในบ้าน หมายความว่า ผู้ซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

12. อำเภอ ให้หมายความรวมถึง กิ่งอำเภอ

13. ท้องถิ่น หมายความว่า กรุงเทพมหานคร เทศบาล เมืองพัทยา และหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่นที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง โดยอนุมติรัฐมนตรีกำหนดให้เป็นท้องถิ่นตามพระราชบัญญัตินี้

14. นายทะเบียน หมายความว่า นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนสาขา นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนเฉพาะกิจ และนายทะเบียนผู้รับแจ้ง และให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียน

15. นายทะเบียนผู้รับแจ้ง หมายความว่า นายทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนท้องถิ่น และ ผู้ซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลางได้กำหนดให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การสร้างบ้านใหม่ การรื้อบ้าน และการกำหนดเลขหมายประจำบ้าน พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้บัญญัติสาระสำคัญของการทะเบียนราษฎร โดยสรุปดังนี้

1. สำนักทะเบียนและนายทะเบียน

1.1 สำนักทะเบียน

1.1.1 สำนักทะเบียนกลางมีผู้อำนวยการทะเบียนกลาง รองผู้อำนวยการทะเบียนกลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร

1.1.2 สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานครเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานครมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.3 สำนักทะเบียนจังหวัด มีนายทะเบียนจังหวัดและผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัด เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัด

1.1.4 สำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วย
นายทะเบียนอำเภอ เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและ
ควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ

1.1.5 สำนักทะเบียนท้องถิ่น มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียน
ท้องถิ่นเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุม
การปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

1.2. นายทะเบียน

1.2.1 อธิบดีกรมการปกครองเป็นผู้อำนวยการทะเบียนกลาง
มีอำนาจออกระเบียบ หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติรวมทั้งกำหนดแบบพิมพ์เพื่อปฏิบัติตาม
พระราชบัญญัตินี้ และแต่งตั้งรองผู้อำนวยการทะเบียนกลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ทะเบียนกลาง

1.2.2 ปลัดกรุงเทพมหานครเป็นนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร
และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร

1.2.3 ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายทะเบียนจังหวัด และให้มีอำนาจแต่งตั้ง
ผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัด

1.2.4 นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ
แล้วแต่กรณีเป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ

1.2.5 ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขต ปลัดเมืองพัทยาหรือหัวหน้า
ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่น แล้วแต่กรณีเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และให้มีอำนาจ
แต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น

ในกรณีจำเป็นต้องมีสำนักทะเบียนสาขา หรือสำนักทะเบียนเฉพาะกิจในเขตท้องที่
สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง
จัดตั้งและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรสำหรับสำนัก
ทะเบียนสาขาหรือสำนักทะเบียนเฉพาะกิจในเขตท้องที่ของสำนักทะเบียนดังกล่าว และให้
นายอำเภอ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขต ปลัดเมือง
พัทยา หรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น แล้วแต่กรณี แต่งตั้งนาย
ทะเบียนและผู้ช่วยนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดังกล่าวในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ เพื่อ
ความถูกต้องของการทะเบียนราษฎรให้นายทะเบียนมีอำนาจเรียกเจ้าบ้าน หรือบุคคลใดๆ มา
ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้แสดงหลักฐานต่าง ๆ ได้ตามความจำเป็น และเมื่อมีเหตุอันควรสงสัย

ให้มีอำนาจเข้าไปสอบถามผู้อยู่ในบ้านใด ๆ ได้ตามอำนาจหน้าที่แต่ต้องแจ้งให้เจ้าบ้านทราบก่อน ทั้งนี้ให้กระทำได้ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก

2. การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

2.1 เพื่อประโยชน์ในการเก็บรักษาและควบคุมการทะเบียนราษฎร

การตรวจสอบพิสูจน์ตัวบุคคลและประมวลผลข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรให้สำนักทะเบียนกลางดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด และปรับปรุงข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรให้ตรงกับความเป็นจริงอยู่เสมอ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในกรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลและใช้ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลของคนที่ไม่มีสัญชาติไทยที่เข้ามา หรืออาศัยอยู่ในราชอาณาจักรจัดส่งข้อมูลที่มีอยู่ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางตามที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางร้องขอ

2.2 การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ไม่รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลของบุคคลดังต่อไปนี้

2.2.1 รายได้

2.2.2 ประวัติอาชญากรรม

2.2.3 การชำระหรือไม่ชำระภาษีอากร

2.2.4 ข้อมูลที่คณะรัฐมนตรีกำหนด หรือ

2.2.5 ข้อมูลที่กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องแจ้ง

2.3 บุคคลผู้มีหน้าที่แจ้งการต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เจ้าของประวัติซึ่งปรากฏในข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร หรือผู้แทนโดยชอบธรรมในกรณีเจ้าของประวัติเป็นผู้เยาว์ ผู้อนาถ ในกรณีเจ้าของประวัติเป็นคนไร้ความสามารถหรือทายาทเจ้าของประวัติหรือผู้รับมอบอำนาจจากบุคคลดังกล่าวข้างต้นอาจขอให้นายทะเบียนดำเนินการได้ที่สำนักทะเบียนในวันเวลาราชการ

2.3.1 คัดและรับรองเอกสารข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรและเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.3.2 แก้ไขเพิ่มเติม ลบ หรือทำให้ทันสมัยซึ่งข้อมูลใด ๆ ในข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามความเป็นจริง

2.4 ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอาจขอให้นายทะเบียนจัดส่งสำเนาเอกสารข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรได้ ทั้งนี้เฉพาะเพื่อการอันจำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐนั้น หากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐมีความประสงค์จะเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ผู้อำนวยการทะเบียนกลางอาจอนุญาตให้เชื่อมโยงได้เฉพาะข้อมูลที่จำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ปรากฏภายในทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตายหรือทะเบียนประวัติสำหรับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยเท่านั้น

ในกรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงในราชอาณาจักรคณะรัฐมนตรีจะอนุมัติให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางยินยอมให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเชื่อมโยงข้อมูลที่ปรากฏในทะเบียนอื่นนอกจากทะเบียนเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่รัฐมนตรีกำหนดก็ได้ ห้ามมิให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือพนักงานสอบสวนที่ได้ข้อมูลใดนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในทางธุรกิจหรือในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่ของทางราชการหรือตามวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ

2.5 ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดเลขประจำตัวแก่บุคคลที่อยู่ในราชอาณาจักรคนละหนึ่งเลขโดยไม่ซ้ำกัน

2.6 ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรต้องถือเป็นความลับ และให้นายทะเบียนเป็นผู้เก็บรักษาและใช้เพื่อการปฏิบัติตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเท่านั้น ห้ามมิให้ผู้ใดเปิดเผยข้อความหรือตัวเลขนั้นแก่บุคคลใด ๆ ซึ่งไม่มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหรือแก่สาธารณชน เว้นแต่ผู้มีส่วนได้เสียขอทราบเกี่ยวกับสถานภาพทางครอบครัวของผู้ที่ตนจะมีนิติสัมพันธ์ด้วยหรือเมื่อมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่การสถิติ หรือเพื่อประโยชน์แก่การรักษา ความมั่นคงของรัฐ หรือการดำเนินคดีและการพิจารณาคดีหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและไม่ว่าในกรณีใดจะนำข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรไปใช้เป็นหลักฐานที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลมิได้

3. คนเกิด คนตาย

3.1 เมื่อมีคนเกิดให้แจ้งการเกิดดังต่อไปนี้

3.1.1 คนเกิดในบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่คนเกิดในบ้านภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด

3.1.2 คนเกิดนอกร้าน ให้บิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดนอกร้านหรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด

ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนดให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันเกิด

3.1.3 ผู้ใดพบเด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กไร้เดียงสาที่ถูกทอดทิ้งให้นำตัวเด็กไปส่งและแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งปฏิบัติงานในท้องที่ที่พบเด็กนั้น โดยเร็วเมื่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ดังกล่าวได้รับตัวเด็กไว้แล้วให้บันทึกการรับตัวเด็กไว้ ในกรณีที่พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจรับเด็กไว้ให้นำตัวเด็กพร้อมบันทึกการรับตัวเด็กส่งให้เจ้าหน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในเขตท้องที่ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดังกล่าวได้รับตัวเด็กไว้หรือได้รับตัวเด็กจากพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจแล้วให้แจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งและให้นายทะเบียนออกใบรับแจ้ง ทั้งนี้ตามระเบียบและแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด บันทึกการรับตัวเด็กให้ทำเป็นสองฉบับและเก็บไว้ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับตัวเด็กหนึ่งฉบับและส่งมอบให้กับนายทะเบียนผู้รับแจ้งหนึ่งฉบับ โดยให้มีรายละเอียดเกี่ยวกับรายการบุคคลของผู้ที่พบเด็ก พฤติการณ์ สถานที่และวันเวลาที่พบเด็ก สภาพทางกายภาพโดยทั่วไปของเด็ก เอกสารที่ติดตัวมากับเด็ก และประวัติของเด็กเท่าที่ทราบ และในกรณีที่ไมอาจทราบสัญชาติของเด็กให้บันทึกข้อเท็จจริงดังกล่าวไว้ด้วย

3.1.4 เด็กเร่ร่อนหรือเด็กที่ไม่ปรากฏบุพการีหรือบุพการีทอดทิ้งซึ่งอยู่ในการอุปการะของหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่จดทะเบียนตามกฎหมายโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็กตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ถ้าเด็กยังไม่ได้แจ้งการเกิดและไม่มีการบุคคลในทะเบียนบ้านให้หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้แจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่หน่วยงานนั้นตั้งอยู่ และให้นายทะเบียนออกใบรับแจ้ง ทั้งนี้ตามระเบียบและแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

3.1.5 การพิสูจน์สถานการณ์เกิดและสัญชาติของเด็ก ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง ในกรณีที่ไมอาจพิสูจน์สถานการณ์เกิดและสัญชาติได้ ให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นจัดทำทะเบียนประวัติและออกเอกสารแสดงตนให้เด็กไว้เป็นหลักฐาน ตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

3.1.6 ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งเข้าบ้านหรือบิดามารดาได้แจ้งการเกิดให้อาหาร้องขอต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเพื่อแจ้งการเกิดได้ตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง

กำหนดในกรณีที่บุคคลยังไม่บรรลุนิติภาวะให้บิดามารดาหรือผู้ปกครอง แ่่งแทนได้ แต่สำหรับกรณีของบิดามารดาให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งดำเนินการให้ต่อเมื่อได้ชำระค่าปรับตามที่นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น

3.1.7 เมื่อมีการแจ้งการเกิดทั้งกรณีของเด็กที่มีสัญชาติไทยหรือเด็กที่ไม่ได้สัญชาติไทย โดยการเกิดตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งรับแจ้งการเกิดและออกสูติบัตรเป็นหลักฐานแก่ผู้แจ้งโดยมีข้อเท็จจริงเท่าที่สามารถจะทราบได้ สำหรับการแจ้งการเกิดของเด็กที่ไม่ได้สัญชาติไทย โดยการเกิดตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งออกสูติบัตรให้ตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด โดยให้ระบุด้านการณ้เกิดไว้ด้วย

3.1.8 ในกรณีที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้สัญชาติไทยแก่กลุ่มบุคคลใด หรือให้กลุ่มบุคคลใดแปลงสัญชาติเป็นไทยได้ และบุคคลดังกล่าวจำเป็นต้องมีหนังสือรับรองการเกิดให้บุคคลดังกล่าวยื่นคำขอหนังสือรับรองการเกิดตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

3.2 เมื่อมีคนตายให้แจ้งการตายดังต่อไปนี้

3.2.1 คนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาพบศพ

3.2.2 คนตายนอกบ้าน ให้บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพ แล้วแต่กรณี หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ ในกรณีเช่นนี้จะแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้กำหนดเวลาให้แจ้งตายถ้าในท้องที่ใดการคมนาคมไม่สะดวก ผู้อำนวยการทะเบียนกลางอาจขยายเวลาออกไปตามที่เห็นสมควรแต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพการแจ้งให้แจ้งตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด พร้อมทั้งแจ้งชื่อผู้แจ้งด้วย

3.2.3 เมื่อมีการแจ้งตาย ให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งออกมรณะบัตรเป็นหลักฐานให้แก่ผู้แจ้ง

3.2.4 เมื่อมีคนเกิดหรือคนตายผู้ทำคลอดหรือผู้รักษาพยาบาลต้องออกหนังสือรับรองการเกิดหรือการตายตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดให้แก่ผู้มีหน้าที่ต้องแจ้ง

3.2.5 ห้ามมิให้ผู้ใดเก็บ ผัง เผา ทำลาย หรือย้ายศพไปจากสถานที่หรือบ้าน ที่มีการตาย เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนผู้รับแจ้ง เมื่อได้รับอนุญาตแล้วห้ามมิให้เก็บ ผัง เผา ทำลาย หรือย้ายศพผิดไปจากสถานที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาตนั้น เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องย้ายศพเพื่อความปลอดภัยหรือสวัสดิภาพของประชาชนให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจกระทำได้

3.2.6 ถ้ามีเหตุอันควรสงสัยว่าคนตายด้วยโรคติดต่ออันตรายหรือตายโดยพิศุทธิธรรมชาติให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งรีบแจ้งต่อเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่ออันตรายหรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจและให้รอการออกมรณะบัตรไว้ก่อนจนกว่าจะได้รับความเห็นชอบจากเจ้าพนักงานดังกล่าว

3.2.7 ให้นายทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนท้องถิ่น แล้วแต่กรณีจัดทำทะเบียนคนเกิดทะเบียนคนตาย จากสูติบัตรและมรณะบัตรตามแบบพิมพ์และวิธีการที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

3.2.8 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตายหรือสูติบัตรและ มรณะบัตรให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

3.2.9 ให้กงสุลไทยหรือข้าราชการสถานทูตไทยที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศแต่งตั้งให้เป็นนายทะเบียนมีหน้าที่รับจดทะเบียนคนเกิดและคนตายที่มีขึ้นนอกราชอาณาจักรสำหรับคนสัญชาติไทยและคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองหลักฐานการจดทะเบียนดังกล่าวให้ใช้เป็นสูติบัตรและมรณะบัตรได้

ถ้าในที่ซึ่งมีการเกิดหรือการตาย ไม่มีกงสุลไทยหรือสถานทูตไทยประจำอยู่ให้ใช้หลักฐานการเกิดหรือการตายที่ออกโดยรัฐบาลของประเทศนั้น ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศได้แปลและรับรองว่าถูกต้องเป็นหลักฐานสูติบัตรและมรณะบัตรได้ การจดทะเบียนคนเกิดและคนตายให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

4. การย้ายที่อยู่

4.1 ผู้ใดมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านใดให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้นั้นอยู่และมีภูมิลำเนาอยู่ ณ ที่นั้น

4.2 ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งดังต่อไปนี้

4.2.1 เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้านให้แจ้งการย้ายออกภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก

4.2.2 เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เช่าอยู่ในบ้านให้แจ้งการย้ายเข้าภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ย้ายเช่าอยู่ในบ้าน นอกจากกรณีผู้ย้ายที่อยู่จะเป็นผู้แจ้งการย้ายออกและย้ายเข้า โดยไปแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่ใหม่ภายในสิบห้าวันนับแต่วันย้ายออกก็ได้ โดยให้นำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมด้วยคำยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าบ้านที่เข้าไปอยู่ใหม่แสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งและเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง การแจ้งย้ายให้แจ้งตามแบบพิมพ์ใบแจ้งย้ายที่อยู่ที่อยู่ผู้ดำเนินการทะเบียนกลางกำหนด

4.2.3 ในการแจ้งการย้ายที่อยู่เช่าในบ้านใด ถ้านายทะเบียนผู้รับแจ้งเห็นว่า มีผู้ย้ายเช่าอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นคราวเดียวหรือหลายคราว และเมื่อได้ตรวจสอบสภาพบ้านแล้วเห็นว่า การย้ายเช่าอยู่ในบ้านจะเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยสาธารณสุขนายทะเบียนผู้รับแจ้งมีอำนาจไม่รับแจ้งการย้ายเช่าอยู่ในบ้านได้

4.2.4 การแจ้งย้ายผู้ใดเช่าอยู่ในบ้านเจ้าบ้านต้องนำหลักฐานการย้ายออกของผู้นั้นไปแสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งด้วย ทั้งนี้มีให้นำความในข้อนี้มาใช้แก่กรณีดำเนินการย้ายและกรณีผู้ย้ายเข้ามาจากต่างประเทศโดยมีหลักฐาน

4.2.5 เมื่อผู้เช่าอยู่ในบ้านใดออกจากบ้านที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านไปอยู่ที่อื่นเกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน และเจ้าบ้านไม่ทราบว่าผู้เช่าไปอยู่ที่ใดให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายในสามสิบวันนับแต่วันครบหนึ่งร้อยแปดสิบวัน โดยระบุว่าไม่ทราบที่อยู่ และให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งเพิ่มชื่อและรายการผู้เช่าในทะเบียนบ้านกลาง

5. ทะเบียนบ้าน

5.1 ให้ทุกบ้านมีเลขประจำบ้าน บ้านใดยังไม่มีเลขประจำบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเพื่อขอเลขประจำบ้านภายในสิบห้าวันนับแต่วันสร้างบ้านเสร็จ ให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งกำหนดเลขประจำบ้านให้แก่ผู้แจ้งซึ่งมีบ้านอยู่ในเขตสำนักทะเบียนท้องถิ่นภายในเจ็ดวัน ถ้ามีบ้านอยู่นอกเขตสำนักทะเบียนท้องถิ่นให้กำหนดเลขประจำบ้านภายในสามสิบวันให้เจ้าบ้านติดเลขประจำบ้านไว้ในที่ซึ่งเห็นได้ชัดแจ้งผู้อำนวยการทะเบียนกลางจะกำหนดให้มีทะเบียนบ้านชั่วคราวตามระเบียบเพื่อประโยชน์แก่การตรวจสอบทางทะเบียนก็ได้

5.2 ถ้ามีบ้านอยู่หลายหลังในบริเวณเดียวกัน ให้กำหนดเลขประจำบ้านเพียงเลขเดียว แต่ถ้าเจ้าบ้านประสงค์จะกำหนดเลขประจำบ้านเพิ่มขึ้นอีกให้ยื่นขอต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง บ้าน ที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขประจำบ้านทุกห้องหรือทุกห้องชุด โดยถือว่าห้องหรือห้องชุดหนึ่ง ๆ เป็นบ้านหลังหนึ่ง

5.3 ให้นำทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นจัดทำทะเบียนบ้านไว้ทุกบ้านสำหรับผู้มีสัญชาติไทยและคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยแต่มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

5.4 การเพิ่มชื่อและรายการของบุคคลลงในทะเบียนบ้านหรือทะเบียนบ้านกลางให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

5.5 ให้นำทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นจัดทำทะเบียนบ้านสำหรับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่ได้รับอนุญาตให้อาศัยอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว และคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่ได้รับการผ่อนผันให้อาศัยอยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษ เฉพาะรายตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดและบุตรของบุคคลดังกล่าวที่เกิดในราชอาณาจักร ในกรณีผู้มีรายการในทะเบียนบ้านพ้นจากการได้รับอนุญาตหรือผ่อนผันให้อาศัยอยู่ในราชอาณาจักร ให้นำทะเบียนจำหน่ายรายการทะเบียนของผู้นั้นโดยเร็ว ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางจัดให้มีทะเบียนประวัติสำหรับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยอื่น นอกจากที่บัญญัติไว้ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด รายการและการบันทึกรายการให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

5.6 ให้นำทะเบียนอำเภอ และนายทะเบียนท้องถิ่นมอบสำเนาทะเบียนบ้านให้เจ้าบ้านเก็บรักษา เมื่อมีการเพิ่ม เปลี่ยนแปลง หรือจำหน่ายรายการในทะเบียนบ้านให้เจ้าบ้านนำสำเนาทะเบียนบ้านไปให้นายทะเบียนบันทึกรายการให้ถูกต้องตรงกับต้นฉบับทุกครั้ง ถ้าสำเนาทะเบียนบ้านชำรุดจนใช้การไม่ได้หรือสูญหาย ให้เจ้าบ้านขอรับสำเนาทะเบียนบ้านใหม่ได้ และเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เมื่อผู้อำนวยการทะเบียนกลางเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องมีสำเนาทะเบียนบ้านต่อไปในเขตสำนักทะเบียนใด ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง มีอำนาจยกเลิกการใช้สำเนาทะเบียนบ้านในเขตสำนักทะเบียนนั้น โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

5.7 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้านหรือสำเนาทะเบียนบ้านให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

5.8 ผู้ใดรื้อบ้านที่มีเลขประจำบ้านโดยไม่ประสงค์จะปลูกบ้านใหม่ในที่ดินบริเวณนั้นอีกต่อไปหรือเพื่อไปปลูกสร้างบ้านในที่อื่น ให้แจ้งการรื้อบ้านต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รื้อบ้านเสร็จเพื่อจำหน่ายเลขประจำบ้านและทะเบียนบ้านที่รื้อถอน โดยไม่แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ให้นำทะเบียนจำหน่ายเลขประจำบ้านและ

ทะเบียนบ้าน และแจ้งย้ายผู้มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านนั้น ไปไว้ในทะเบียนบ้านกลางตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

5.9 การย้ายบ้านซึ่งเคลื่อนย้ายได้ หรือการย้ายแพหรือเรือหรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่ประจำไปอยู่หรือจอด ณ ที่อื่น ถ้าอยู่หรือจอดเกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน เข้าบ้านต้องแจ้งการย้ายออกและย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่หรือจอดใหม่ภายในสิบห้าวันนับแต่วันครบกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

6. การสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร

6.1 เพื่อประโยชน์ของการทะเบียนราษฎร ให้มีการสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรบางท้องที่หรือทั่วราชอาณาจักรได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

6.2 เมื่อได้ตราพระราชกฤษฎีกาแล้วให้นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายเป็นหนังสือมีอำนาจเข้าไปในบ้านในเขตท้องที่ที่พระราชกฤษฎีกากำหนดเพื่อสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเท่าที่จำเป็นในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก ให้เจ้าบ้านชี้แจงตอบคำถามตามความจริงและให้ลงลายมือชื่อในรายการสำรวจตรวจสอบเพื่อรับรองข้อความในรายการที่สำรวจตรวจสอบนั้น ในการปฏิบัติหน้าที่ให้นายทะเบียนแสดงบัตรประจำตัวข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ หรือบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมด้วยหนังสือหลักฐานแห่งการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่แก่เจ้าบ้านก่อนเข้าไปสำรวจตรวจสอบ

6.3 ให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางรวบรวมรายงานยอดจำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักรที่มีอยู่ในวันที่ 31 ธันวาคม ของปีที่ล่วงมา และประกาศในราชกิจจานุเบกษาภายในเดือนมีนาคมของ ทุกปี การประกาศยอดจำนวนราษฎรให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

7. การมอบหมายให้แจ้งแทน

ในกรณีการแจ้ง ถ้าผู้มีหน้าที่ต้องแจ้งได้มอบหมายให้ผู้อื่นไปแจ้งแทน และเมื่อผู้ได้รับมอบหมายได้แจ้งต่อผู้มีหน้าที่รับแจ้งนั้น ๆ แล้วให้ถือว่า ผู้มีหน้าที่นั้นได้แจ้งแล้ว

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร เป็นการให้บริการครบทุกขั้นตอนตั้งแต่ การเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ บ้าน ทะเบียนบ้าน ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลทางทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ได้ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

เทศบาลเมืองมหาสารคาม

1. ประวัติความเป็นมาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองมหาสารคามเมื่อวันอาทิตย์ที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรก เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2480 โดยนายบุญช่วย อรรถากร เป็นนายกเทศมนตรี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระยะเริ่มแรกได้อาศัยสถานที่สโมสรเสื่อป่าเป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาลจนถึง พ.ศ. 2483 จึงย้ายไปอยู่สุขศาลาอำเภอเมืองมหาสารคามเป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาอยู่ชั้นบนตึกแถวสองชั้น (ปัจจุบันคือตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคารหลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดินซึ่งมีผู้อุทิศให้จำนวน 10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น ดังในปัจจุบันนี้ และมีเนื้อที่ภายในเขตเทศบาลทั้งสิ้น 24.14 ตารางกิโลเมตร

2. โครงสร้างส่วนการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.1 องค์การเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี

2.2 สภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนสิบแปดคน อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปี

2.3 เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีพนักงานเทศบาล และจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่าง ๆ ตามปริมาณและคุณภาพของงาน โดยมีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

3. ส่วนการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย

- 3.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 3.2 กองวิชาการและแผนงาน
- 3.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 3.4 กองช่าง
- 3.5 กองคลัง
- 3.6 กองการศึกษา
- 3.7 กองสวัสดิการสังคม

3.8 งานตรวจสอบภายใน

4. อำนาจหน้าที่ของส่วนการบริหารงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

4.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการ ที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับ เร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

4.1.1 งานธุรการ

4.1.2 ฝ่ายอำนวยการงานการเจ้าหน้าที่

4.1.3 ฝ่ายปกครอง

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) งานรักษาความสงบ

4.1.4 ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

- 1) งานทะเบียนราษฎร
- 2) งานบัตรประจำตัวประชาชน
- 3) งานการจัดการเลือกตั้ง

4.2 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการ ติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทาง เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบาย แผนงานของเทศบาลและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม ระดับจังหวัด หรือ ระดับอำเภอแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองวิชาการและแผนงาน แบ่งส่วนงานภายใน ดังนี้

4.2.1 งานธุรการ

4.2.2 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

4.2.3 งานประชาสัมพันธ์

4.2.4 งานนิติกร

4.2.5 งานบริการและเผยแพร่วิชาการ

4.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสาธารณสุข

ชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

4.3.1 งานธุรการ

4.3.2 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข

- 1) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 2) งานศูนย์บริการสาธารณสุข
- 3) งานรักษาความสะอาด

4.3.3 ฝ่ายบริการและส่งเสริมการอนามัย

- 1) งานส่งเสริมสุขภาพ
- 2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 3) งานสัตวแพทย์

4.4 กองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ การออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและตรวจสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษาการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองช่าง แบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

4.4.1 งานธุรการ

4.4.2 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

- 1) งานวิศวกรรม
- 2) งานสถาปัตยกรรม
- 3) งานผังเมือง

4.4.3 ฝ่ายการโยธา

- 1) งานสาธารณูปโภค
- 2) งานสวนสาธารณะ

3) งานศูนย์เครื่องจักรกล

4) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

4.5 กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน เอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองคลัง แบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

4.5.1 งานธุรการ

4.5.2 ฝ่ายบริหารงานคลัง

1) งานพัสดุและทรัพย์สิน

2) งานการเงินและบัญชี

4.5.3 ฝ่ายพัฒนารายได้

1) งานผลประโยชน์

4.5.4 ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

1) งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

4.6 กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและ พัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และ การศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการ ศาสนาส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬา และนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและ ที่ได้รับมอบหมาย

กองการศึกษา แบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

4.6.1 งานธุรการ

4.6.2 ฝ่ายบริหารการศึกษา

1) งานการเจ้าหน้าที่

2) งานกิจการนักเรียน

3) งานโรงเรียน

4.6.3 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

1) งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2) งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา

3) งานส่งเสริมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม

4.6.4 หน่วยศึกษานิเทศ

1) ฝ่ายพัฒนางานวิชาการ

2) ฝ่ายพัฒนาการนิเทศการศึกษา

3) ฝ่ายวิจัยและประเมินผลทางการศึกษา

4.7 กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและงานสาธารณะการให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองสวัสดิการสังคม แบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

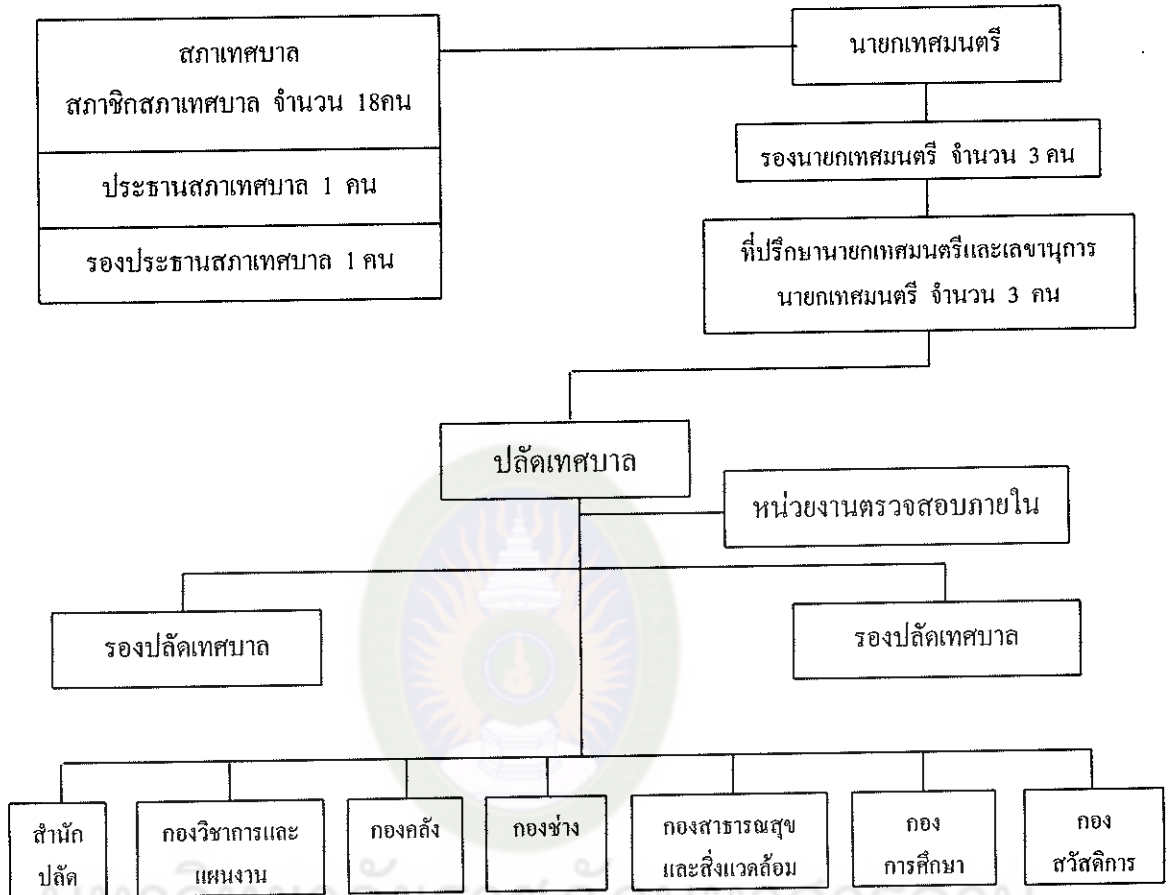
4.7.1 งานธุรการ

4.7.2 งานพัฒนาชุมชน

4.7.3 งานสังคมสงเคราะห์

4.8 งานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา การตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาล กลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับการเงินของเทศบาลและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย งานตรวจสอบภายในขึ้นตรงต่อปลัดเทศบาล

ผังโครงสร้างเทศบาลเมืองมหาสารคาม



ภาพที่ 1 โครงสร้างเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ที่มา : ประกาศเทศบาลเมืองมหาสารคาม พ.ศ. 2546

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองมหาสารคามมีโครงสร้างตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ซึ่งประกอบด้วยส่วนการบริหารงาน 8 กอง / ฝ่าย ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการและแผนงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม และงานตรวจสอบภายใน ซึ่งทั้ง 8 กอง / ฝ่าย จะมีหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคามครบทุกด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

แคทรียา เดชบุรีรัมย์ (2549 : 72-74) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ 1) การบริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน/รับแจ้งหรือรื้อถอนบ้านควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม และตรวจสอบหลักฐาน 2) การบริการรับแจ้งย้ายปลายทาง ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน 3) การบริการรับแจ้งเกิด – ตาย รวมทั้งแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน 4) การบริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่รับผิดชอบ 5) การบริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม (10 บาท) 6) การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ 7) การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/รับแจ้งบัตรหมดอายุ ควรมีบัตรคิวและบริการให้ดีกว่านี้ ไม่ควรเสียค่าปรับในการทำบัตรล่าช้า

สิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพคือ อาชีพเกษตรกร คำขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

- 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน
- 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน
- 3) ควรจัดให้มีสวนสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย
- 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่เดินแอโรบิก สนามเบตอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ควรมีมากกว่านี้
- 5) การจัดให้มีท่อระบายน้ำเสียควรจัดให้มีตามถนนสายต่าง ๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

เชษฐชัย จิตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่า ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อ ด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

วรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวงอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้น และมีสภาพในการใช้งานได้ดีตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ดีตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้น ประชาชน ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง จัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และมีสภาพใช้งานได้ดีตลอดเวลา

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มบริการฉีด

พ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมา คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาเก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเข้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง

ชาตรี ปิ่นดิ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการยังเป็นลบ เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังมองระบบราชการในแง่ลบ

2. การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความพร้อมในด้านการบริการ

3. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดความพร้อมในการให้บริการในความไม่เป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม โดยได้รับการพิจารณาความดีความชอบในอันดับสุดท้าย ความดีความชอบมักให้แก่ฝ่ายที่ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร และงานทะเบียนเป็นงานที่เสี่ยง ขาดการดูแลจากผู้บังคับบัญชาจากระดับสูง ไม่ให้ความสำคัญ

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 05

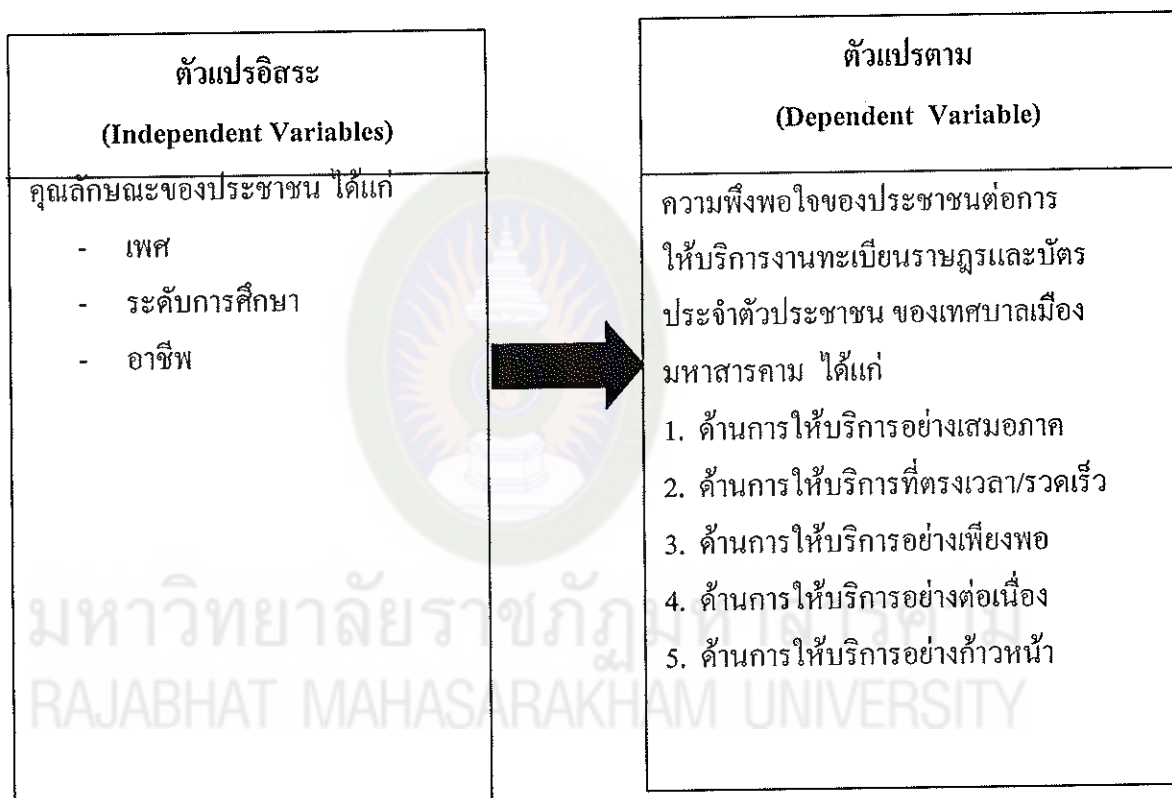
2. งานวิจัยต่างประเทศ

โอสุเกะ (Osuke. 1991 : 4169-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง คือ งานที่ทำความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำผลประโยชน์ และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคง ในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว สิทธิในการตัดสินใจ และสมรรถนะทางด้านเทคนิค

ฟิทเจอร์รอลด์และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อัยการ อนามัย การศึกษาและถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัยโดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกันกล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพล ในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับและระดับ ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือ จากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954 : 397-400) ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษา