

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
5. เทศบาลตำบลยางตลาด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พิทักษ์ ทรุณนิยม (2538 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พิน คงพูล (2539 : 391) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) นิยามความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

วรารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 11) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกเช่น ความรู้สึก รัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วยอันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียดสี อุทิศแรงกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

สุทธิไกร ดอกเกียง (2550 : 11) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในค่านวาทที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

สุระ การวิบูลย์ (2550 : 14) ได้สรุปความหมาย ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทักษะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทักษะของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจ เกิดขึ้นเพียงใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

วรูม (Vroom. 1967 : 117 ; อ้างใน เศรษฐชัย จิตชัย. 2547 : 13) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจตามลำดับ

ฮิลการ์ด และเออร์เนส (Hilgard and Ernest. 1971 : 349 ; อ้างใน สุมาบาลย์ หอมดวง. 2550 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์สิ่งจูงใจและความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall, 1979 : 50) ความพึงพอใจคือ เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่าง ความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขา

จากความหมายที่มีผู้อธิบายไว้ สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวก ความชอบ ความประทับใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคลจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ

## 2. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกันดังนี้

สมชัย เสิศพิทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่อสิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของการรับบริการ

วาริธร ประวัตินวงศ์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

ฟิทซเจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุ (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ไรด์ และกุนด์ลาซ (Reid and Gundlach. 1983 : 114) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการ หลังจากเจ้าหน้าที่และสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหามา รวมทั้งลดปัญหาได้ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

กุนด์ลาซ และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 38) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมกรให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหามาหรือลดปัญหาได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการสาธารณะเป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะ โดยได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่รวมถึงการสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหามาและลดปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ

### 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล สามารถนำมาประยุกต์ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความ ต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุดเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ชั้น ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2531 : 206)



### แผนภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ที่มา : สมพงษ์ เกษมสิน (2531 : 206)

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์มีดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปสูงขึ้นความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม
3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความ

ต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเองหรือความต้องการชื่อเสียง ได้รับการยกย่อง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น อยากรับการยกย่องจากผู้อื่น การได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นขั้นต้องการสูงสุดของมนุษย์ คืออยากประสบผลสำเร็จในชีวิตที่คาดหวังไว้ จากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้สูงส่งในทัศนะของตน

### 3.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom s Expectancy theory)

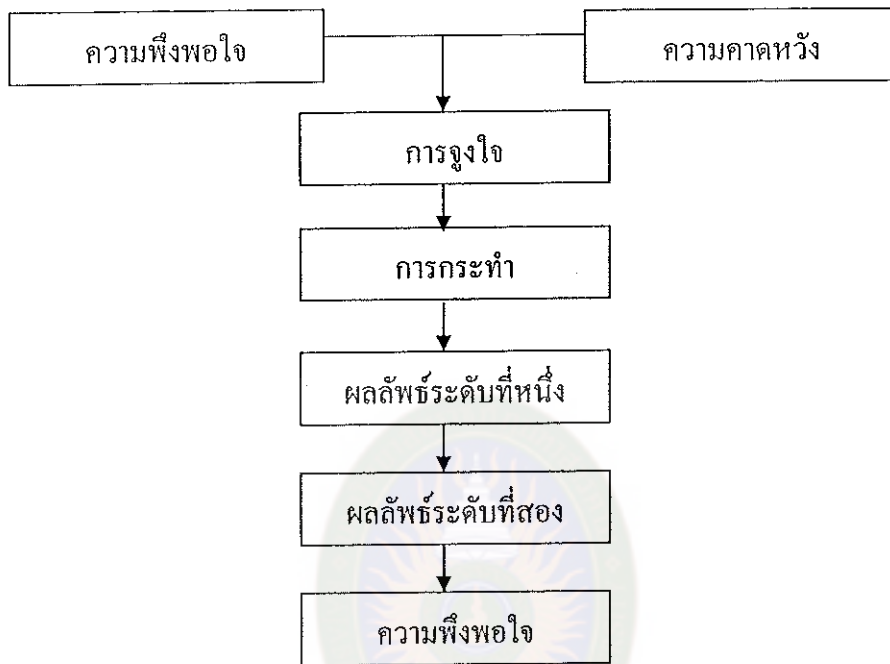
วรูมได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวังว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้ จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ ความคาดหวัง ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2544 : 53)

ความพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากระดับที่หนึ่งแล้ว

เดวิส (Davis. 1981 : 103) กล่าวว่า การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ที่มา : วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 53)

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวกโดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุดจึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพอใจในการทำงานประสบความสำเร็จ

จากทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลในการกระทำมีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

### 3.3 ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 25 - 57) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือ ปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังความด้อยประสิทธิภาพและความอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับให้บริการโดยต้องการจะแก้ไขปัญหาคคุณภาพของการบริการที่ต้นเหตุ

ทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่ปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายขององค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา และสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ Innocence คือ ความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills คือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือทำผิดพลาดไปเพราะความรู้

Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของผู้บริการนั่นเอง ทั้งที่รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ด้วยความมั่งง่ายส่วนตัวทำให้ไปทั้ง ๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอย่างหนึ่งว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เราละเลยให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่ทำก็เข้าข่ายเช่นนี้เหมือนกัน

Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกว่า Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้ ความเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเองหรือ เพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สะสมความแค้นเคืองไว้มาก ๆ ในองค์กรเมื่อสบโอกาสจึงทำการไม่สมควรบางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอ แล้วผู้วิจัยได้แนวคิดจากการบริการที่ไร้คุณภาพว่า เกิดจากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ความขาดทักษะ ขาดความเอาใจใส่ความละเลยไม่ใส่ใจ รวมไปถึงความจงใจ ตั้งใจกระทำเพื่อผลประโยชน์แอบแฝงบางอย่าง จึงเกิดความผิดพลาดในการให้บริการส่งผลให้การบริการมีคุณภาพด้อยลง ซึ่งผู้บริหารองค์กรต้องป้องกัน 3 พฤติกรรมเหล่านี้ไม่ให้เกิดขึ้นให้ได้

### 3.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ เน้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประเภท คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 54)



1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ไขปัญหาคิดค้น

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่าความต้องการและความคาดหวังของบุคคลจากทฤษฎีต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจหรือสังคม ความต้องการแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น อย่างไรก็ตามความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนอื่นก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรพิจารณาถึงคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ถ้าได้รับการตอบสนองด้านการให้บริการตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้านตามแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่งเมื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากประชาชนแล้วจะทำให้เทศบาลตำบลยางตลาด นำเอาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไปด้วย

#### 4. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ

พิภพ อุดม (2537 : 62) อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ 2 ลักษณะคือ

1. วัดจากความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. วัดจากความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้ม ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันรถ ที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้า ไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้า รายที่กำหนดให้กับรางวัล

บรัดนีย์และอิงแลนด์ (Brudney and England, 1982 : 132 ; อ้างถึงในเชษฐชัย จัตุชัย, 2547 : 21-22) ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัดอวิสัย (Objective)
- มุ่งเน้น - หน้าที่ของการบริการ - เป้าหมายของการบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทาง การเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความ ต้องการของประชาชนและ ข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจาย บริการ	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทาง เศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณา จากผลิตภาพ(Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
ผลของนโยบายที่ปรากฏ - ข้อดี	- พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุม ต่าง ๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตาม สายตาของประชาชนและ เป็นการประเมินผล การปฏิบัติงาน	- พิจารณาผลผลิต 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิง ปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำ ไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิค ที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
ผลของนโยบายที่ปรากฏ - ข้อค้อย	3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วม ของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้ เห็นถึงปทัสถานทาง ประชาติปไตย - พิจารณาที่ผลกระทบ 1. ไม่สามารถเห็นผลผลิต ของบริการ 2. เกิดการพิจารณาในแบบ ทั่วๆ ไปไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์ การรับรู้ และเกณฑ์ใน การประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของ ประชาชนที่มีบริการนั้นยัง ไม่กระจ่างชัด	4. ง่ายต่อการตีความ - พิจารณาที่ผลผลิต 1. เกิดอคติ (Bias) ในเรื่อง ของข้อมูลข่าวสาร และการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลง คำจำกัดความที่ใช้วัด ตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของ หน่วยงาน

ที่มา : เศรษฐชัย จิตชัย (2547 : 21-22)

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 607) ได้ให้คำจำกัดความของ คำว่า "บริการ" ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร (2542 : 13) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

คนัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าความหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย การบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยส่งมอบสู่ผู้มารับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม และสามารถอธิบายตามศัพท์ SERVICE ได้ ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สงครามชัย ติทองดี, นวลจันทร์ พูลกลางปีติ และกาญจนา บุตรชน (2554 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับ

บริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ดังนี้

สรุปว่า การบริการคือ การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานใด ๆ จากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการ การกระทำในสิ่งใด ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ โดยมาจากภายในจิตใจของผู้ให้บริการก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้มารับบริการอย่างมากเกินกว่าความคาดหวัง

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าที่สำคัญมีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีกับการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาน ทีวีใส่ช่อง ของจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการได้รับบริการ สามารถพิจารณาได้จากการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชน ทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่ กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไข ทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูล มีขั้นตอนการขอรับ บริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาใน อินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

มิลเล็ท (Milliet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ไว้ว่าจะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ มีปัจจัยดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมของกฎหมาย เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ผู้ที่มาใช้บริการด้วยความ ยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ อำนวยความ

สะดวกให้กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม บริการด้วยความสุภาพกับทุกคนที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม และให้ความเสมอภาคกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ

2. การให้บริการรวดเร็วทันทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจนง่ายต่อการปฏิบัติ มีการกำหนดระยะเวลาไว้ใน การให้บริการ บริการตามเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ทุ่มเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการ สามารถชี้แจงเหตุผลเสมอ กรณีให้บริการ ไม่ตรงเวลา รวมถึงการให้บริการเสร็จตามเวลาที่แจ้งไว้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่ เพียงพอบริการ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารนำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างเพียงพอ มีโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอการบริการอย่าง พอเพียง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอ ถ้าบริการไม่เสร็จตามที่แจ้งไว้ มีการบริการในวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือทันสมัยให้การบริการ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ มีป้ายบอก ลำดับขั้นตอนในการติดต่อบริการ มีโทรศัพท์ไว้สำหรับการบริการ มีบริการสืบค้นข้อมูล มีป้ายแสดงวิสัยทัศน์หรือหลักการทำงานของสำนักงาน สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับ บริการได้รวดเร็ว มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ

## แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่แสดงถึงความเป็นประชาธิปไตยของ ประเทศ เพราะเป็นการเปิด โอกาสให้ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศเข้ามามีส่วนร่วมใน

การปกครองโดยตรง การปกครองท้องถิ่นคืออะไรนั้น เป็นเรื่องยากที่จะให้คำตอบที่แน่นอนลงไปได้นักวิชาการทั้งหลายต่างก็ให้นิยามแตกต่างกันออกไป

ปรัชญา เวสารัชช (2538 : 424 - 425) ได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่า เป็นการปกครอง ซึ่งกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ การปกครองในลักษณะนี้ถึงแม้จะเป็นอิสระ แต่ก็มิได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจรัฐ และมีใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้เพื่อให้เป็นการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่น จำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่น และเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยในการปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตัวแทนเข้ามาปกครองผู้กำหนดเสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น

พรชัย เทพปัญญา (2540 : 1) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารกิจการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ที่อยู่นี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ และให้ความหมายอีกประการหนึ่งว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2537 : 7) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้เกิดการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีภาคปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ลิขิต ชีรวคิน (2542 : 286) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติ หรือระดับมลรัฐและรัฐ (ในกรณีที่ประเทศเป็นสหพันธรัฐหรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นโดยตนเอง รวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการให้แรงงาน เพื่อบรรลुวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้ อาจจะได้รับคัดเลือกตั้งหรือจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่นก็ได้

โกวิท พวงงาม (2550 : 13) อธิบายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์กรหนึ่งมีอาณาเขตของตนเอง มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีอำนาจ และมีอิสระ



ในการปกครองตนเอง มีการบริหารงานการคลังของตน โดยมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเองด้วยตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหามุมชน หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง เช่น การมีสภาท้องถิ่น เป็นต้น

روبสัน (Robson. 1953 : 574) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และจำเป็นต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

วิท (Wil. 1967 : 101 - 103) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนท้องถิ่นแล้ว รัฐของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตน อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจ ไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่องค์กรปกครองท้องถิ่นก็มีได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสมของการปกครองท้องถิ่น

## 2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้อธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 27 - 28) และโกวิทย์ พวงงาม (2546 : 24 - 25)

ได้เสนอความคิดเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครอง ดังนี้

1. เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการประชาชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณ

ของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษাপกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

พรชัย เทพปัญญา (2540 : 5) อธิบายว่ารัฐบาลไม่ว่าระดับใด รวมทั้งตัวแทนของรัฐบาลที่ประจำอยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ ย่อมก่อตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการซึ่งบุคคลหรือเอกชนไม่ให้จัดทำให้ได้หรือไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำให้ได้ในลักษณะเช่นนี้รัฐบาล หรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะจัดบริการบุคคลผู้เสียหายให้ได้รับความคุ้มครอง ได้รับสวัสดิการและได้รับความสะดวกในการดำเนินชีวิต

2. ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคลอาจจะเกิดการขัดแย้งกันเพราะความคิดเห็นและผลประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมีการอภิปรายถกเถียงกันอย่างมีเหตุผล หรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรง หรืออาจมีการตัดสินบนหรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ปัญหา โดยการเป็นผู้ร่างกำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมการขัดแย้ง เป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์ หรือเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาทซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องเชื่อฟังและยอมรับคำตัดสินนั้น

3. ปฏิบัติหน้าที่แบ่งเบาภาระและการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้ท้องถิ่นจัดปกครองตนเอง เพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนา แต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนของประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ เช่น ชาวอเมริกามีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่น

จะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตย-หรือแม้แต่ในสาธารณรัฐประชาชนจีน และรัสเซียก็คาดหวังไว้เช่นเดียวกัน แต่อาจจะดำเนินการแตกต่างกันเท่านั้น

ลิจิต ซีรเวคิน (2542 : 293) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่น โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์มากมาย แต่อาจสรุปได้เป็น 2 ประการ คือ

1. เพื่อการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการทางการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทางการเมืองและเป็นสถานที่ฝึกหัดให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมืองเบื้องต้น ตลอดจนเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง อันเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาการทางการเมือง ถ้าการปกครองท้องถิ่นประสบความสำเร็จแล้วย่อมมีผลกระทบไปถึงการพัฒนาการทางการเมืองด้วย ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น และเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นก็จะมีส่วนพัฒนาการเมืองระบบประชาธิปไตยด้วยการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบบการเมือง และประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

2. เพื่อการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องกระทำทั้งสามด้าน คือ ด้านสังคม เศรษฐกิจและด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมากในด้านการเมือง ได้กล่าวมาแล้ว ส่วนด้านสังคมและเศรษฐกิจนั้นการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไรก็จะทำโครงการพัฒนาขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เช่น การบริการสังคม หรือด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ก็จะทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้น อีกทั้งบ้านเมืองก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ เมืองพัทลุงที่มีความเจริญควบคู่ไปทั้งด้านการเมือง ได้แก่ การปกครองท้องถิ่นแบบผู้จัดการนคร ด้านเศรษฐกิจที่มีความคล่องตัว คนมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีการบริการสมาชิกของสังคมให้มีมาตรฐานดีขึ้นทั้งด้านปัจจัยสี่ หรือสิ่งฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ในสังคมและด้านคุณธรรม ก็จะต้องทำให้เจริญตามด้านวัตถุไปด้วย ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างอันจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว สรุปได้ว่าเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่

ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

### 3. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า

บุญรงค์ นิลวงศ์ (2539 : 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์การนิติบุคคล (Legal Person) โดยแยกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง สามารถจัดทำกิจการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้เอง เหตุที่ให้องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพราะจะทำให้ท้องถิ่นได้เป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการทำนิติกรรมสัญญาผูกมัดต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยองค์การของรัฐ

2. มีการเลือกตั้ง (Election) การเลือกตั้งนี้อาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมด คือเลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกตั้งเป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

3. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือมีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยมงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้จะมีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

ประหยัด หงส์ทองคำ (2540 : 10-12) อธิบายลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีรูปแบบแตกต่างกันไปตามความเจริญ จำนวนประชากร และขนาดของพื้นที่ของท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะลักษณะขององค์ประกอบสามประการนี้ในท้องถิ่นต่าง ๆ ภายในประเทศมีความแตกต่างกัน\*

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจปกครองอย่างอิสระพอสมควร ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง แต่ถ้าให้มีอิสระมากเกินไป องค์การท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐไป

3. องค์การท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง ซึ่งสิทธินี้แยกได้เป็น 2 ประการ คือ

3.1 องค์การท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของท้องถิ่นเอง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อใช้บังคับในท้องถิ่นนั้น ๆ

3.2 องค์การท้องถิ่นมีสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อการบริหารอันเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นนั้น ๆ สิทธินี้ถือว่ามีความสำคัญและเป็นหัวใจของการดำเนินงานการปกครองท้องถิ่น

4. มีองค์การที่จำเป็นในการบริหารอย่างน้อย 2 องค์การ คือ องค์การนิติบัญญัติ กับองค์การฝ่ายบริหาร แต่ในบางประเทศมีองค์การฝ่ายตุลาการเพิ่มขึ้นอีกเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีการกระทำผิดในท้องถิ่น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งเป็นการยอมรับกันทั่วไปว่าจะเป็นผลดีต่อการปกครองท้องถิ่น เพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองจะได้บริหารงานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ และภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น ย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ยาก

กล่าวโดยสรุป ลักษณะการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์การนิติบุคคล โดยแยกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง สามารถจัดทำกิจการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้เอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้จะมีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาลมีการเลือกตั้ง ทั้งนี้ เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกตั้งเป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

## การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยรูปแบบหนึ่ง เพราะมีลักษณะการจัด โครงสร้างทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และประเทศไทยได้มีการปกครองรูปแบบนี้ทั่วประเทศ โดยมีกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 98 – 101)

### 1. การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้ง

เทศบาลในระยะแรกมี 2 ประเภทคือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลเป็นสามประเภท คือ เทศบาลตำบลเทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

1.1.2 ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ในประกาศด้วย

1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

1.2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

1.2.2 ส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

1.2.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

1.2.4 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.3.1 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

1.3.2 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

## 2. โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลมีหน่วยงานเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือพนักงานเทศบาล

2.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาล ดำรงตำแหน่ง คราวละ 4 ปี ตามจำนวน ดังนี้

2.1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

2.1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

2.1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลมี ดังนี้

1. อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญของเทศบาล

2. อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณจ่ายประจำปี

3. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

## 2.2 นายกเทศมนตรี

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติและนโยบาย

2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา นายกเทศมนตรี และเลขาธิการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้นและ

กฎหมายอื่น

## 2.3 พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและ คณะผู้บริหารเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้โดยเฉพาะ

2. สำนักงานการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลังมีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

4. สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผนงานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5. สำนักการศึกษา/กองการศึกษาหรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

6. กอง หรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วยงานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน วิจัยและประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7. กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

8. กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุงงานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุม และการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ



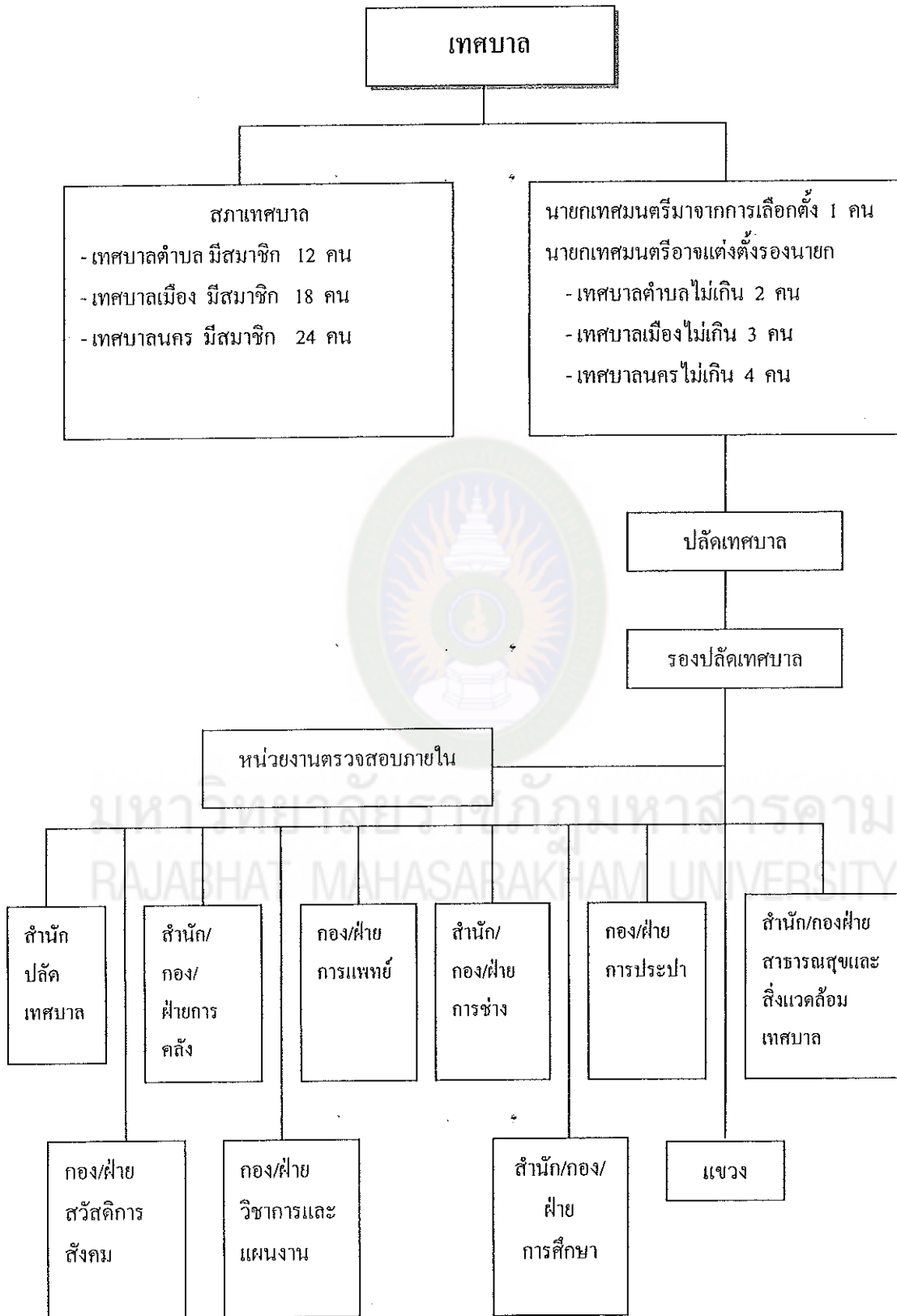
9. กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

10. กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

11. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

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

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล มีปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาล ดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างเทศบาล  
ที่มา : โควิทช์ พวงงาม. 2550 : 114

### 3. หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่จะเลือกปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล มีดังนี้

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

การกำจัด ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใดๆในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
2. ให้มีโรงพยาบาล
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม
4. ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ ทำการพิทักษ์รักษาคณเฑาะว์
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือ แสงสว่างโดยวิธีอื่น

8. ให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ

9. เทศพาณิชย์

## เทศบาลตำบลยางตลาด

### 1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เดิมเป็นสุขาภิบาลยางตลาด ยกฐานะจากสุขาภิบาลยางตลาดเป็นเทศบาลตำบลยางตลาด เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2499 โดยมี จอมพล ป. พิบูลสงคราม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้ลงนามทำประกาศ และได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลยางตลาดเป็นเทศบาลตำบลยางตลาด ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เดิมสำนักงาน เทศบาลตำบลยางตลาด ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอยางตลาดหลังใหม่ เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2542 ต่อมาได้มีการย้ายสำนักงาน โดยการขออนุมัติใช้อาคารที่ว่าการอำเภอยางตลาดหลังเก่า เป็นอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด (เทศบาลตำบลยางตลาด. 2552 : 2 - 8)

### 2. พื้นที่และอาณาเขต

ลักษณะที่ตั้งเทศบาลตำบลยางตลาด ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของที่ตั้งศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากตัวจังหวัด 16 กิโลเมตร มีพื้นที่ 10.5 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ด้านทิศเหนือ	ติดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด
ด้านทิศตะวันออก	ติดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด
ด้านทิศใต้	ติดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า
ด้านทิศตะวันตก	ติดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

### 3. การปกครอง

ดูแลการปกครองครอบคลุม 9 หมู่บ้าน (10 ชุมชน) ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร และครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลยางตลาด

หมู่ที่	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม	จำนวน ครัวเรือน
ชุมชนยางตลาดหมู่ที่ 1	407	406	813	390
ชุมชนขวัญเมือง หมู่ที่ 2	318	392	710	240
ชุมชนบ้านค้อ หมู่ที่ 3	616	701	1,317	385
ชุมชนบ้านโคกน้อย หมู่ที่ 4	404	411	815	195
ชุมชนบ้านโคกใหญ่ หมู่ที่ 4	295	291	586	302
ชุมชนบ้านยางน้อย หมู่ที่ 6	365	401	766	196
ชุมชนบ้านอร่ามมงคล หมู่ที่ 9	452	478	930	222
ชุมชนบ้านดงบ่อเหนือ หมู่ที่ 10	530	559	1,089	250
ชุมชนบ้านดงบ่อใต้ หมู่ที่ 19	401	420	821	218
ชุมชนดอนบ่อแดง หมู่ที่ 20	295	286	581	205
รวมทั้งสิ้น	4,083	4,345	8,428	2,603

ที่มา : เทศบาลตำบลยางตลาด. (2552 : 8)

4. ศักยภาพของท้องถิ่น การจัดรูปแบบการบริหารประกอบด้วยโครงสร้างที่สำคัญ  
2 ส่วน คือ

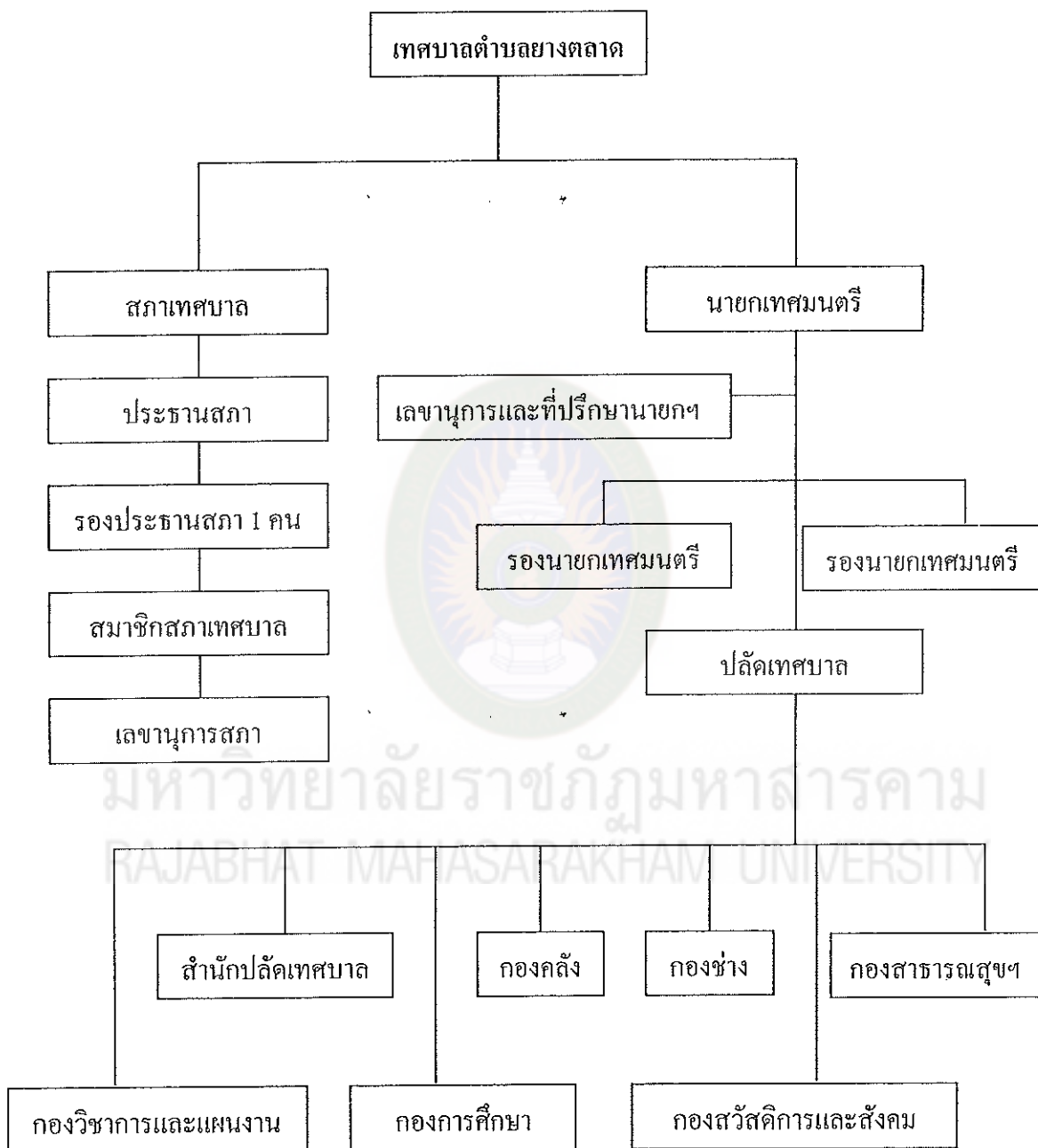
#### 4.1 ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย

4.1.1 คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในกิจการของเทศบาล จำนวน 5 คน  
ประกอบด้วย

- 1) นายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน
- 2) รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน
- 3) ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน
- 4) เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

4.1.2 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรง  
จากประชาชน ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหาร  
คือ นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

4.2 ฝ่ายประจำ เทศบาลตำบลยางตลาด แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 ส่วนดังนี้



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างเทศบาลตำบลยางตลาด

ที่มา : เทศบาลตำบลยางตลาด (2552 : 11)

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนของเทศบาลและมีหน้าที่เกี่ยวกับงานการบริการงานทั่วไป งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานการเจ้าหน้าที่ งานแผนบุคคลและทะเบียนประวัติ งานเลขานุการสภา งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานเร่งรัดรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สิน งานพัสดุ งานสถิติ งานคลัง งานแผนที่ภาษี งานบริหารข้อมูลแผนที่ภาษีและงานจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สิน

3. กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสาธารณสุขมูลฐาน งานสถาปัตยกรรม และงานสวนสาธารณะการรักษาทางบก ทางระบายน้ำ การสำรวจงาน จัดทำผังเมือง งานควบคุมผังเมือง งานขออนุญาตก่อสร้าง งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานสถานที่และไฟฟ้า

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับแผนงานสาธารณสุข งานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาดและงานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรค

5. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน วิจัยและประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ งานสารสนเทศและงานประชาสัมพันธ์

6. กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารการศึกษา งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานการศึกษานอกโรงเรียน เช่น งานสนับสนุนการบริหารจัดการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน งานส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของสถานศึกษา งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของสถานศึกษา งานกิจกรรมด้านศาสนาและกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมศีลธรรม จัดงานประเพณีและส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณีและงานจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและประชาชนให้แพร่หลาย

7. กองสวัสดิการและสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน งานส่งเสริมสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพ และงานจดทะเบียนสมาคมอาปนกิจสงเคราะห์

ตารางที่ 3 บุคลากรเทศบาลตำบลยางตลาด

ส่วนราชการ	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างตามภารกิจ	พนักงานจ้างทั่วไป	รวม
สำนักปลัดเทศบาล	13	3	9	13	38
กองคลัง	8	-	3	4	15
กองช่าง	6	-	5	10	21
กองสาธารณสุขฯ	6	1	6	17	30
กองวิชาการฯ	7	-	2	1	10
กองการศึกษา	5	-	10	1	16
กองสวัสดิการฯ	3	-	2	1	6
รวม	48	4	37	47	136
รวมบุคลากรทั้งสิ้น	136				คน

ที่มา : เทศบาลตำบลยางตลาด (2552 : 10)

### 5. งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

งานทะเบียนราษฎรถือเป็นพื้นฐานงานทะเบียนทั่วไป และเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบเอกสารทางราชการหรือเอกสารสิทธิต่าง ๆ ของบุคคล สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางตลาด มีภารกิจในการให้บริการประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลยางตลาด ดังนี้ (สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลยางตลาด. 2552 : 2 - 8)

#### 5.1 การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

5.1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง

5.1.2 เด็กเกิดนอกบ้านบิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง

5.1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง

การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดานำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น



5.1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้ว ส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถาน สงเคราะห์ตั้งอยู่

5.1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด เกิดนอก บ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิด ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

## 5.2 การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาล ตามตามธรรมชาติหรือตายผิดปกติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

5.2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

5.2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง

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

5.2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย หรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพกรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับ ไม่เกิน 1,000 บาท

## 5.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มิชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

5.3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่ กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอม ของเจ้าของบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

5.3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

## 5.4 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี

5.4.1 กรณีตกลำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็น ผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

5.4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

5.4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

5.4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

5.4.5 กรณีเด็กอนาถา

5.4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

5.4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

5.4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

5.4.9 กรณีคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

5.4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

5.4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

5.4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่

ในปัจจุบัน เว้นแต่

1) กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

2) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

3) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4) กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

## 5.5 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

5.5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

5.5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.5.3 กรณีตายแต่ยังไม่ได้อำนาจตาย

5.5.4 กรณีบุคคลสาบสูญผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

## 5.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

5.6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

5.6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

5.6.3 มรณะบัตรและทะเบียนคนตาย

5.6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อน หรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปีพ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนแปลงชื่อตัว

5.7 การขอตรวจคัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

5.7.1 การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัด และบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

5.7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้ คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตามมาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

5.8 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

5.8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายควมรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยเป็นประจำได้ด้วย

5.8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถวห้องแถวหรืออาคารชุดให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาดคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 87) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : 76-77) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 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 กลุ่มอาชีพ

ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปการ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

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

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

เนติพัฒน์ ฐีอินยง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการและด้านกระบวนการบริการ พบว่า โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ

รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมและนำการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีชัย แพงมาพรม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเสกกา อำเภอเสกกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเสกกา อำเภอเสกกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ด้านการเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการและด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

สุมามาสย์ หอมดวง (2550 : 69 - 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจำนวนเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ยุทธศาสตร์ กระพีลัดย์ (2551 : 96 - 97) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนตำบลร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 69 - 71) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ 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 และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ประทุมพร เรืองศักดิ์ (2551 : 88 - 91) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการบริการอย่างพอเพียง ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวม เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ พบว่า ทั้ง 4 กลุ่มอายุ ได้แก่ อายุ 20 ปี ลงไป กลุ่มอายุ 20 - 40 ปี กลุ่มอายุ 41 - 60 ปี และกลุ่มอายุ 61 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าทั้ง 4 กลุ่มการศึกษา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส./เทียบเท่า และปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

พงพันธ์ ชนะดี (2553 : 70 - 71) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะมีผู้ศึกษาและวิจัยไว้ค่อนข้างมาก ผลจากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ความพึงพอใจของของประชาชนต่อการให้บริการแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการมีคุณลักษณะแตกต่างกันด้านต่าง ๆ มีความเห็นแตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐยังมีลักษณะแตกต่างกันอยู่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาด้านนี้ต่อไป เพื่อนำผลไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจยิ่งขึ้น



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของมิลเลอร์ (1954 : 397 - 400) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังแผนภาพที่ 5

### ตัวแปรอิสระ(Independent Variable)

<p>ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพศ</li> <li>2. อาชีพ</li> <li>3. ระดับการศึกษา</li> <li>4. ช่วงเวลาขอรับบริการ</li> </ol>
---



### ตัวแปรตาม (dependent Variable)

<p>ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ 5 ด้าน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา</li> <li>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</li> <li>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</li> </ol>
---

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย