

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
5. การบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์
6. บริบทของเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ ความศรัทธาและค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ นั้น กระทบกับอารมณ์ของมนุษย์และได้แสดงพฤติกรรมออกมาได้ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งนี้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในการพิจารณา ก่อนที่ตัดสินใจและเลือกกระทำด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยความคิด ความรู้ และความเชื่อซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

บุญธรรม จิตต์อนันต์ (2540 : 75) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่ออันจะนำไปสู่การตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งบนพื้นฐานของประสบการณ์และข้อมูลที่มีอยู่

วิภาพร ตรีสิงห์พิทักษ์ (2545 : 21) ได้สรุปความหมายความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลทางด้านความรู้สึกในสิ่งที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

สุพัตรา สุภาพ (2545 : 132) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัย พื้นความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

ไมตรี เศษโถ (2550: 16) กล่าวสรุปว่า ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะยอมรับหรือปฏิเสธขึ้นอยู่กับประสบการณ์และสภาพสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลซึ่งตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

จากความหมายของความคิดเห็นของบุคคลต่างๆ พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดง ถึงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือประเด็นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นจึงมี ได้ทั้งในทางบวกและทางลบและอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

2. ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากเพราะทำให้เราทราบความต้องการ

ของบุคคลต่างๆ ในสังคม สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำและสามารถนำมาประมวลผลที่ได้ จากความคิดเห็นได้ โดยมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

โยชิน ศันสนยุทธ และคณะ (2524 : 46 ; อ้างถึงใน ชยากร เทศะบำรุง. 2544 : 7) กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากเพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่างๆ ในสังคมสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร จากความคิดเห็นของผู้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้กระทำได้ทำการปรับปรุงพฤติกรรมทัศนคติของผู้ถูกกระทำ ให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชนโดยเฉพาะสถานีโทรทัศน์จะ สอบถามความคิดเห็นของผู้ชมรายการต่อรายการโทรทัศน์ต่างๆ อยู่เสมอเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

สมโชค แก้วสีดวง (2544: 12) ได้สรุปความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลนั้น โดยตรง ซึ่งจะนำไปเชิงสร้างสรรค์หรือทำลายก็ได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522 : 19 - 20 ; อ้างถึงใน รณภพ ทองประดับ. 2554 : 7) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นจะมีประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยโครงการพัฒนาใดๆ ก็ตามถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริง แล้วก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไป

ตามความต้องการ ของท้องถิ่นอันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมิน โครงการถ้าสาธารณชนมีส่วนหรือมีสิทธิแสดง

ความคิดเห็นในโครงการใดๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้นก็จะทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรักษาไว้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ ความสำคัญความคิดเห็นทำให้ทราบความต้องการของบุคคลต่างๆ ในสังคม สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร จากความคิดเห็นของผู้ได้รับประโยชน์จะเป็นแนวทางนำไปกำหนดนโยบายต่างๆ หากพบข้อบกพร่องสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น

3. ประเภทของความคิดเห็น

การแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้นๆ ทำให้สามารถจำแนกประเภทของความคิดเห็นได้โดยมีผู้จำแนกประเภทของความคิดเห็น ดังนี้

ซูซา จันท์ธอม (2545 : 14) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท คือ

1. การคิดโดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Undirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าความคิดต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมายเป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal - Directed Thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุปหลังจากที่คิดเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางสมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

แรมเมอร์ (Remmer, 1954 : 171; อ้างถึงใน ธิดารัตน์ ปฐมจิตต์, 2551: 9) ได้แบ่งประเภทความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถทราบทิศทาง ได้แก่

1.1 ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงงูชา

1.2 ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประเภทความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจ ในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็น หรือจากประสบการณ์ สามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี และในทางที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของ ผู้ นั้น

4. องค์ประกอบของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล โดยมีอารมณ์เข้ามาเป็นส่วนประกอบ ความคิดเห็นของบุคคลมีองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งในแต่ละด้านจะมีความสำคัญแตกต่างกันไป ดังมีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็น ต่อไปนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2533 : 10-15 ; อ้างถึงใน นิสาชล ประสารสุข. 2540:12)

ได้แบ่งองค์ประกอบของความคิดเห็นเป็น 3 ส่วนดังนี้คือ

1. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Component) ได้แก่ความคิด ความเข้าใจ (Thought or Idea) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้วิเคราะห์ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับทำให้เกิดความคิดเห็นซึ่งแสดงออกในแนวคิดที่ว่าอะไรถูก อะไรผิด ความคิดนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบใดแบบหนึ่งที่แตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ความรู้สึก หรืออารมณ์ ที่สอดคล้องกับความคิดและความเชื่อของบุคคลที่มีความรู้สึกเป็นตัวเร้าความคิดอีกต่อหนึ่ง ถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นความคิดเห็นจะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งแสดงออกมาโดยสีหน้าท่าทางที่เขาคิด หรือพูดถึงสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ความพร้อมหรือความโน้มเอียงล่วงหน้าที่จะกระทำหรือตอบสนอง (Predisposition to act toward some aspect of his environment) ถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นผล มาจากความคิด และความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปการยอมหรือปฏิเสธการเข้าหาหรือถอยหนีเป็นการกระทำ ที่สามารถสังเกตได้

โทมัส (Thomas.1971 : 12 ; อ้างถึงใน กนกศักดิ์ แสงเงินอ่อน. 2544 : 30) กล่าวว่าความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย

วิภาพร ตรีสิงห์พิทักษ์ (2545: 21-22) ได้สรุปองค์ประกอบของความคิดเห็นว่าเกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ของบุคคลมี 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการ ของการตอบสนองเกี่ยวกับแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัว ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากประสบการณ์ของแต่ละคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้วยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตนเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลแล้วแต่พัฒนาการของบุคคลนั้นๆ
3. การเลียนแบบการถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบของคนอื่นที่พอใจ เช่น บิดา มารดา พี่น้องและคนอื่นๆ
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้ายคลึงตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของความคิด ประกอบด้วย กระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับจากการตอบสนองแนวคิด ประสบการณ์ส่วนตัวทั้งทางตรงและทางอ้อม การลอกเลียนแบบจากบุคคลอื่นรวมถึงอิทธิพลกลุ่มสังคม พันธุกรรมสภาพแวดล้อมและการสื่อสารรูปแบบต่างๆ

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นมีองค์ประกอบหลายอย่างทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของ

แต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปตามผลแห่งปัจจัยของบุคคลนั้นๆ ซึ่งได้มีผู้ให้ทัศนะไว้หลายท่าน ดังนี้

ฟอสเตอร์ (Foster.1992 : 88; อ้างถึงใน ชนกสุดา เพ็ชรไทย. 2551: 7) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริง ถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องมาจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

ถวิล ธาราโกชน (2526 : 63 ; อ้างถึงใน กร ภัทรไพศาลกิจ. 2553 : 8) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่ามาจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้ในการรับรู้ความผิดปกติ

หรือความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัสจะมีผลต่อความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำ

ด้วยตนเองหรือการได้พบเห็นทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อสิ่งนั้น

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อบุคคลเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. ทักษะคิดและความเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตขึ้นย่อมต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงาน ที่ความคิดเห็นเหมือนกันหรือต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อสารมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น สื่อเหล่านี้ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

ธีระพร อุวรรณโณ (2529 : 51 - 54 ; อ้างถึงใน นงลักษณ์ ศิริอบ. 2553 : 8) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากอิทธิพลต่างๆ ดังนี้

1. พ่อแม่เป็นแหล่งอิทธิพลสูงสุด โดยเฉพาะในวัยเด็กซึ่งกำลังมีการพัฒนาทางด้าน ค่านิยม ความเชื่อและความรู้สึกนึกคิดออกมาในกรอบของครอบครัวที่มีพ่อแม่เป็นผู้มีอำนาจให้คุณเมื่อทำ

ความดี ให้โทษเมื่อทำสิ่งไม่ดีหรือสิ่งที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย

2. กลุ่มต่างๆ ในสถานบันศึกษา เช่น ครูและเพื่อนๆ

3. ประสบการณ์ส่วนตัว นักจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ความรุนแรงและกระทบกระเทือนใจบุคคลได้นาน

4. สื่อมวลชน เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่พยายามเปลี่ยนความเห็นของคน ให้หันไปนิยมผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ต้องเข้าไปจำหน่ายให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการองค์ประกอบของ ความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น คือ สิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละบุคคลได้ประสบพบเห็นไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อม อาจมาจากการเรียนรู้ ค่านิยม ความเชื่อ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกันไป

6. วิธีวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นเป็นการวัดการแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่ง

อาจจะ

เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้นๆ การวัดความคิดเห็นมีนักวิชาการหลายท่านกำหนดวิธีการวัดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

เบสท์ (Best.1977 : 77 ; อ้างถึงใน สุกิจ เหลืองสกุลไทย. 2544 : 6) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงรอยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด และจะได้ทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้น

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545 : 102 - 117) ได้เขียนเอกสารประกอบการเรียนการสอนของ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดว่ามาตรวัด เจตคติ หรือทัศนคติ หรือความคิดเห็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัด ทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี - เลว ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีลิเคิทสเกล (Likert Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 -1 -2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของความคิดเห็นสูง - ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

วิรัช เจียมบรรจง (2523 : 8 ; อ้างถึงใน นิตยา อนงค์. 2548 : 12) ได้กล่าวถึง การวัดความคิดเห็นไว้ว่า การวัดความคิดเห็นเป็นการวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่นๆ ดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาและสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ได้คำตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ผู้ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัดโดยใช้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมาถึงแม้ไม่สามารถวัดความคิดเห็นได้โดยตรงแต่เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน จึงสามารถวัดได้จากการแสดงออกดังกล่าว โดยอาศัยเครื่องมือต่างๆ เช่น การตอบแบบสอบถาม การฉายภาพ การสัมภาษณ์ และการเล่าความรู้สึก เป็นต้น

ชอว์ และไรท์ (Shaw & Wright, 1976 : 28 - 29 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ ลายโล, 2551:12) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างกันอยู่ที่ประสบการณ์และปัจจัยอื่นๆ จึงมีวิธีวัดความคิดเห็น ดังนี้

1. การฉายภาพ เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการโดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาและสามารถพิสูจน์ได้ว่า บุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคลให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

กล่าวโดยสรุป วิธีการวัดระดับความคิดเห็นสามารถนำมาศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของประชาชนโดยรวมเป็นแนวทางกำหนดวิสัยทัศน์หรือนโยบายต่าง ๆ ในการจัดการบริหารงานให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานทุกๆ หน่วยงานควบคู่กับการพัฒนาองค์กรต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นภารกิจหรือการบริการของรัฐในฐานะเป็นผู้ดูแลประโยชน์มหาชนเพื่อให้ประชาชนในรัฐนั้นมีความเป็นอยู่ที่ปลอดภัยและสะดวกสบายขึ้น รัฐจึงมีหน้าที่ที่จะต้องทำภารกิจหรือบริการสาธารณะต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะถือเป็นภารกิจของรัฐที่จะต้องจัดให้มีและการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงด้วยคุณภาพและเป็นธรรมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนพร้อมมุ่งพัฒนาศักยภาพในการให้บริการสาธารณะควบคู่ไปด้วยกัน โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ ดังนี้

สมบัติ ชำรงชัยวงศ์ (2544 : 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ อาจก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและ ทางลบ

มยุรี อนุমানราชชน (2547 : 6) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการกระทำของรัฐบาลหรือแนวทางการเลือกตัดสินใจแนวทางการกระทำของรัฐบาลเพื่อ บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่กำหนด

มานิตย์ จุมปา (2547 : 76 - 77) ได้ให้ความหมายการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม ที่ฝ่ายปกครองได้กระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคม การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะหมายถึงการบริการทั่วไป เพื่อสนองตอบต่อส่วนรวม โดย มีความสม่ำเสมอต่อเนื่องและมีความยุติธรรมอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการ บริการสาธารณะประโยชน์โดยตรง

2. ลักษณะของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะจะต้องเป็นการบริการที่จัดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของ ประชาชนโดยรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมซึ่ง มีนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะการบริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

เวอร์มา(Verma,1986; อ้างถึงใน ประดับ นวลละออง, 2542 :30) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะเป็นการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะ เกิดขึ้น

เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการ ได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การ รับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มองปัจจัยนำเข้า (Input) คือ หน้าที่ให้บริการเข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริหาร โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ไว้ ดังนั้น การประเมินผลที่จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามี ลักษณะอย่างไรซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ ระบบการ ให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2548 : 229) ได้กล่าวว่า คุณค่า ประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความ พึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมา เท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจนตลอดจน สถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

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

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

กฤษณ ชนาพงศธร (2538 : 303 - 304 ; อ้างถึงใน ก้องเกียรติ เหลืองอุดมชัย, 2551 : 9) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะได้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการขอรับบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าลักษณะการให้บริการเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มุ่งเน้น ที่จะปรับปรุงองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนโดยสร้างจิตสำนึก การบริการมีการจัดการ ที่ดีทั้งตัวบุคคล วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ประชาชนประทับใจมากที่สุด

3. หลักการให้บริการสาธารณะ

หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการบริการทั่วไปเพื่อสนองตอบต่อส่วนรวมโดยมีความสม่ำเสมอต่อเนื่องและมีความยุติธรรมอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดหลักการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

สมิต สัจจกร (2542 : 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพถือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้

ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนด

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่

ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2548 : 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการสาธารณะแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมาย ดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการ

ทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึง

การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความรวมถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติ

ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี ต่อข้าราชการและการติดต่อทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

วรางคณา ขาวเชียร (2540 : 26 - 27 ; อ้างถึงใน จิตติมา คนชม. 2551 : 28) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลักการ 5 ด้าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน มากที่สุด คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานสถิติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ เลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้อง มีลักษณะหรือจำนวนในการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

4. บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progresssive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพมีหลักการที่สำคัญ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง ตรงเวลาและผู้ให้บริการมีจิตสำนึกที่ดีในการ ให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของสาธารณชนโดยรวม

4. ประเภทของบริการสาธารณะ

ประเภทของบริการสาธารณะอาจจำแนกตามวัตถุประสงค์ หรือลักษณะของกิจกรรมที่มีการ

จัดขึ้นเพื่อให้บริการ จากการศึกษาประเภทของบริการสาธารณะ พบว่า มีนักวิชาการได้แบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุรยา (2543 : 25-28) เสนอว่า ในทางทฤษฎีบริการสาธารณะอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะทางปกครอง

บริการสาธารณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว ถือเป็นงานในหน้าที่ที่ฝ่ายปกครองต้องเป็นผู้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำด้วย เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคม การป้องกันประเทศ การอำนวยความสะดวก

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เป็นบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน และแหล่งที่มาของเงินทุน

วุฒิสาร ตันไชย (2546 : 5) กล่าวว่า การจัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้น ผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าว จึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง และทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

2. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่ไม่สลั้บซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนักและมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำจึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้ การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสานและฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่นการให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาด ในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคม่ไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547: 152) ได้กล่าวถึง กฎหมายปกครองฝรั่งเศส แบ่งการบริการสาธารณะออกเป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะทางปกครอง(Public Services Administrative) และบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม (Public Industrial and Commercial)

1. บริการสาธารณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองต้องจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการประเภทนี้อาศัย“อำนาจพิเศษ” ทางกฎหมายในการจัดทำ อัน ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในการป้องกันประเทศและการคลัง

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ได้แก่ บริการสาธารณะที่คล้ายคลึงกับรัฐวิสาหกิจทั้งในด้านวัตถุประสงค์แห่งบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติงานมีข้อแตกต่างกันอยู่

3 ประการ คือ

2.1 วัตถุประสงค์แห่งบริการ เน้นทางการผลิต จำหน่าย การแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ
เช่นดังเอกชน

2.2 วิธีปฏิบัติงาน จะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเองเพื่อความคล่องตัวใน
การดำเนินงาน

2.3 แหล่งที่มาของเงินทุน จะมีแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จากค่าตอบแทนการบริการ
ของผู้ใช้บริการ

สรุปการบริการสาธารณะ คือ บริการสาธารณะทางปกครองและบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมโดยยึดหลักการบริการด้วยคุณภาพ เสมอภาค เป็นธรรม อย่างทั่วถึง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยคำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจและจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นให้ได้รับความสะดวกสบายด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้

สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ์ (2533 : 1-2 ; อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542 : 26) กล่าวว่า บริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆ อย่างบริการไม่มีบริการคงคลังไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกัน สนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานบริการเป็นไปอย่างยากยิ่ง

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 78 ; อ้างถึงใน จินดา อัทธู 2545 : 61) ให้ความหมายว่า บริการ (Service) เป็นการปฏิบัติหรือการดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ (2545 : 16-17 ; อ้างถึงใน บุญเลิศ รักเพชร. 2552 : 22) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าบริการ ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคาส่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้รวดเร็วขึ้น ดังนี้

1. สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องใหญ่โตมีพื้นที่ใหญ่เพียงพอในการบริการลูกค้ามีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี เป็นต้น

2. บุคคล พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

3. เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องมีความเป็นทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

5. สัญลักษณ์ คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ

6. ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนก

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งาน หรือกิจกรรมใด ๆ ที่กระทำให้ผู้อื่น โดยการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือเป็นไปตามความต้องการ ต่อผู้อื่น

2. ลักษณะการให้บริการ

ลักษณะการบริการนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ในสิ่งต่างๆ และสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดีซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะการบริการไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 15-19) กล่าวถึงลักษณะบริการที่พึงประสงค์จากแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1. บริการยอดเยี่ยมฉบับคำกลอน เช่น “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ”

1.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ายกย่องที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อย ก็กลายเป็น เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลายพร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

1.2 เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัดจนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุ๊กก๊อ สบตาขณะรับฟัง

1.3 ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

1.4 ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหู สบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อม ที่จะพูดขอโทษ

1.5 เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

1.6. ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

2. เสน่ห์บริการอื่นๆ ได้แก่

2.1 ให้ความเป็นธรรมชาติ หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

2.2 รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของรับบริการใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

2.3 ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาหรือผู้ติดต่อบางรายมารอนานก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีคนทออดทั้ง

พรรณธิดา ธนสันติ (2550 : 4) กล่าวถึง การให้บริการประชาชนในภาคราชการต้องคำนึงถึงจุดแข็ง จุดอ่อน เราจำเป็นต้องรู้จักจุดแข็ง จุดอ่อนเพื่ออะไร รู้จุดแข็งเพื่อทำจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้น เมื่อเรารู้จุดอ่อนเราก็จะปรับปรุง ภาพรวมของภาคราชการบนที่ว่า การอำเภอ จุดแข็ง คืออะไร จุดอ่อนคืออะไร ต้องระดมความคิด ต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันต้องนึกเสมอ ว่า You're best may not good enough สิ่งที่ทำดีที่สุดในบางครั้งยังไม่ดีพอยังสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น

กว่าเดิมด้วยวิสัยทัศน์ของเราด้วยการมองเห็นไกลทำอย่างไรให้ประชาชนพอใจซึ่งผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งมีหลักในการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

ไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์ (2550 : 25) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับมิติการให้บริการมีอยู่ 5 ประการ ดังนี้

1. กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น แต่ต้องถูกต้องตามกฎหมาย
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีคอมพิวเตอร์สามารถออนไลน์ มีกล้องดิจิทัล อินเทอร์เน็ตทำให้พัฒนาดีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ
3. อาคารสถานที่ อย่างนี้ถือว่าไม่สำคัญเมื่อเข้าไปติดต่อราชการในอำเภอก็มีต้นไม้ร่มรื่น มีสวนหย่อม มีน้ำเย็นให้ดื่ม มีโทรทัศน์ให้ดู มีที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์สำหรับคนนั่งรอ มีบัตรคิว มีไมโครโฟนประกาศ หากมีงบประมาณน้อยเราก็เลือกทำ หรือทำโดยไม่ต้องเสียงบประมาณวันไหน มีเงินเราก็ไปซื้อเครื่องบัตรคิวเหมือนของภาคเอกชน สิ่งต่างๆ เหล่านี้เราพัฒนาอาคารสถานที่ได้ เพื่อให้เกิดความสวยงาม
4. ฝึกอบรมการให้บริการและการปฏิบัติงาน ภาคราชการมีการอบรมน้อยควรจะมีการอบรมให้มากกว่าเดิม
5. บุคลากร บุคลากรมีหน้าที่ชักจูงชี้แนะให้เขาเห็นว่าวันนี้ทำรูปแบบเดิมไม่ได้แล้ว

ต้องปรับเปลี่ยนใหม่และต้องมีตัวอย่างให้เขาเห็นว่าที่อื่นเขาทำกันอย่างไรบ้าง ทำแล้วได้ผลอย่างไร

สรุปได้ว่าลักษณะการบริการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและตอบสนองความต้องการในทันทีต่อผู้มารับบริการและนำมาประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น

4. คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงเพื่อสร้างมาตรฐานและยกระดับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาด้านการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยเฉพาะภาครัฐจะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 218 - 219) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ(Service Quality) นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (Managing Competitive Differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือ

กว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย
 - 2 ประการ คือ
 - 1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพักตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น
 - 1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่กิจการ มีเพิ่มให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร มีบริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น
 2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวัง เกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการเขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้น
3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือ โฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น
4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถชอยผมแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีบริการโทรศัพท์ที่มีเปียโนมีห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

โอมาโซนุ (Omachonu.1990:23; อ้างถึงใน ปัทมิกา วนากมล. 2545:12) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพประกอบด้วย 2 ส่วนคือ คุณภาพตามความเป็นจริงและคุณภาพตามการรับรู้

1. คุณภาพตามความเป็นจริง

เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นประกอบด้วยส่วนสำคัญ มีอยู่ 3 ประการ คือ

1.1 มาตรฐานเชิงโครงสร้าง (Structure Standard) เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณลักษณะของระบบบริหาร และระบบบริการ รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ ปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบาย การจัดองค์กร อัตรากำลัง บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ คือ ขั้นตอนการบริการที่จะให้งานบรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ และคำนึงถึงประสิทธิผล คือ ประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

1.2 มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standard) เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงวิธีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและปัญหาของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม โดยใช้ความรู้ความสามารถความถูกต้องอยู่ในกรอบจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.3 มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome Standard) เป็นมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรม การพยาบาล เป็นการวัดผลของการดูแลผู้รับบริการ มักจะบอกในรูปการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการสามารถปรับตัวได้ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคมที่เกิดจากผลกระทบของความเจ็บป่วยและความต้องการพื้นฐานของบุคคล ผู้รับบริการปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติการพยาบาลและมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมาตรฐานเชิงผลลัพธ์นี้มักจะได้รับความสนใจมาก เมื่อมีการกล่าวถึงการประกันคุณภาพการพยาบาลและในองค์กรที่มีกิจกรรมการประกันคุณภาพ มักจะมุ่งความสนใจไปที่มาตรฐานเชิงผลลัพธ์เป็นอันดับแรก

2. คุณภาพตามการรับรู้ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ เป็นประสบการณ์จริงดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้สามารถประเมินได้จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

เพนชานสกี และ โทมัส (Penchansky & Thomas.1991 : 102 ; อ้างถึงใน ไว ชีรัมย์. 2551 : 21) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ คือ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availabilibty) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทางความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมี

ถึงอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการการยอมรับคุณภาพของบริการ(Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการด้วย

จากข้อความข้างต้นพอสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นจะต้องมีมาตรฐานการ
จัดระบบ การบริหารงานที่มีศักยภาพเพื่อผลดีสนองตอบความต้องการของ
ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

5. ปัจจัยการให้บริการ

ปัจจัยการทำงานด้านการให้บริการอาจมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 26 - 28) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญของการบริการ มีดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา ผู้ใช้บริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องความตรงต่อเวลาของการบริการ
2. การบริการที่ดีต้องผูกใจคน มิใช่เพียงแค่ให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจในสินค้าและบริการเท่านั้น เพราะความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลงจะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอของผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการเป็นหลัก
3. ความทันทีทันใด เมื่อผู้ให้บริการต้องการสินค้าหรือต้องการทราบข้อมูลด้านบริการผู้ขายหรือผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้ใช้บริการคอยนาน
4. สร้างความประทับใจในการบริการด้วยคุณภาพทั้งคุณภาพของสินค้า คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสถานที่ เป็นต้น
5. การทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกชื่นชมไม่ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกต่ำต้อย แต่ทำให้ผู้ให้บริการเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น สิ่งใดที่ผู้ให้บริการแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ให้บริการสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าจะได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องช่างสังเกตให้รู้ว่าผู้ให้บริการต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พุคะอะไรต้องทำให้ได้ตามสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้ผู้ให้บริการ ผู้มาใช้บริการมาเร็วก็ยินดีต้อนรับ ผู้มาใช้บริการเข้าใกล้เวลาปิดทำการก็ต้องดูแล
12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดี วิธีทำงานด้วยความว่องไว มองเห็นคุณค่าเวลา

ของผู้ใช้บริการ

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้ใช้บริการ เวลาผู้ใช้บริการถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบได้ถูกต้องแม่นยำ

14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีกริยามารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2536 : 57 ; อ้างถึงใน เกศินี ศรีคงอยู่. 2543 : 23) ได้กล่าวว่า งานบริการ ต้องประกอบปัจจัย 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยมหาวิทยาลัยคริสเตียน (2552 : 7-16) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ผู้ใช้บริการ ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนต้องการได้รับการบริการชั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็วทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด และได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ดังนั้น ผู้ให้บริการควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกต้องใจการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจ ผู้ให้บริการจะต้องสนองความคาดหวังของผู้มาใช้บริการซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจและอาจแสดงออกได้โดยตรงทางคำพูด หรือการบอกกล่าวหรือผู้ใช้บริการอาจตั้งสมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้ความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ดี

2. ผู้ให้บริการ การพัฒนาการบริการของกรมการปกครองซึ่งได้กำหนดหนึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ โดยให้มีการพัฒนาศักยภาพหรือทักษะการให้บริการด้วยการกำหนด และพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการที่เป็นเลิศและได้มาตรฐานของบุคลากรผู้ให้บริการ 2 ประการ ดังนี้

2.1 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีของผู้ใช้บริการอาจเป็นสิ่งที่ซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปลักษณ์ รูปร่าง เป็นต้น และอาจเป็นสิ่งที่ซึ่งอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ ทักษะและความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงเป็นสมรรถนะสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องมีคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่เป็นเลิศมีดังต่อไปนี้ มีจิตใจรักงานบริการมีความรู้ในงานที่จะบริการมีความรู้ในกระบวนการบริการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตนมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการมีจิตใจมุ่งมั่นแน่วแน่มีความช่างสังเกตมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิจารณ์ญาณใตตรง และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2.2 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ เป็นการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล บุคคลใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกรกระทำที่ดีการกระทำ จึงเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี เช่น มีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี มีความกระตือรือร้น มีการเอาใจใส่ในงานบริการมีบุคลิกภาพที่ดี มีกิริยามารยาทสุภาพ วาจาสุภาพและน้ำเสียงไพเราะ มีการควบคุมอารมณ์ ได้ดีรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ มีวินัย มีความซื่อสัตย์

3. สถานที่ให้บริการ ควรแบ่งเป็นการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ภายในและสถานที่ ภายนอก

4. ผลผลิตจากการบริการที่เป็นเลิศ เป็นภาพรวมของการส่งมอบบริการให้แก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งชิ้นงานบริการซึ่งครอบคลุมกระบวนการตามแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศจนกระทั่งได้ รับชิ้นงานหรือผลงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้คุณภาพของชิ้นงานหรือผลงาน หมายถึง ความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ทั้งด้านข้อมูลและลักษณะของชิ้นงาน

กล่าวสรุป ปัจจัยสำคัญของการให้บริการต้องประกอบ ด้านสิ่งแวดล้อม รูปแบบ กระบวนการ

การและด้านผู้ให้บริการเองต้องสร้างความไว้วางใจ เชื่อถือและเกิดเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเพื่อ ยกระดับมาตรฐานไปสู่ความเป็นเลิศของการให้บริการ

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย เน้นการมีส่วนร่วมการ แสดงความคิดเห็นของประชาชน โดยการกำหนดบทบาทอำนาจปกครองตนเองโดยตรง

1. ความเป็นมาของเทศบาล

การศึกษาถึงความเป็นมาเกี่ยวกับเทศบาลของประเทศไทยตั้งแต่อดีตเพื่อนำมาปรับใช้ เป็น

แนวทางสำคัญและจำเป็นต่อการศึกษาความเป็นมาซึ่งจะช่วยให้เข้าใจเทศบาลไทยมากยิ่งขึ้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546 : 20 – 23) ได้แบ่งยุคของวิวัฒนาการเป็น 2 ยุค ได้แก่

1.1 ยุคก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศ พุทธศักราช 2461 (พ.ศ. 2461 – 2475) รัชกาลที่ 6 ทรงริเริ่มการบริหารงานตามแนวคิดเทศบาลในเขตพระราชวังในปีพุทธศักราช 2461 เรียกว่า “คูสิตธานี” โดยให้ข้าราชการของพระองค์ดำรงตำแหน่งเป็นฝ่ายรัฐบาล ฝ่ายค้าน มีพรรคการเมืองและหนังสือพิมพ์ ต่อมาในสมัยรัชการที่ 7 ทรงจัดตั้งคณะกรรมการจัดการ ประชาภิบาลหรือเทศบาล เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2470 มีหน้าที่ศึกษาดูงานการ บริหารท้องถิ่นตามหัวเมืองและประเทศเพื่อบ้านแล้วทำรายงานเสนอเพื่อจัดตั้งเทศบาลหลังจาก

คณะกรรมการร่างพระราชบัญญัติเทศบาลแล้วเสร็จ พระองค์ทรงให้กรมร่างกฎหมายพิจารณา เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2473 แต่เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศในปี พุทธศักราช 2475 พระราชบัญญัติจึงตกไป

1.2 ยุคหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศ พุทธศักราช 2475 (พ.ศ. 2475 - 2545)

ในปีพุทธศักราช 2476 รัฐบาลภายใต้การนำของคณะราษฎรประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2476 แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเดียวของประเทศและในปีเดียวกัน ได้จัดตั้งการบริหารท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลขึ้น โดยตรากฎหมาย

ฉบับแรก คือ พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 กำหนดให้เทศบาลเทศบาลมี 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร รูปแบบเทศบาลได้รับการปรับปรุงเสมอมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

นับแต่ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 เป็นต้นมาได้มีการ

ยกเลิก ประกาศใช้และแก้ไขเพิ่มเติมไม่น้อยกว่า 14 ครั้ง สำหรับกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พุทธศักราช 2546 และในฉบับที่ 11 เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเทศบาลเลือกจะใช้รูปแบบสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีหรือรูปแบบสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ด้วยการทำประชามติอีกทั้งเทศบาลที่หมดวาระไปแล้วต้องจัดให้มีการเลือกตั้งนายกโดยตรงอีกด้วย

2. การจัดตั้งเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กล่าวถึงการจัดตั้งเทศบาล โดยมีบทบัญญัติที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ คือ (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546)

2.1 จำนวนและความหนาแน่นของท้องถิ่นนั้น

2.2 ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนดและงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินการของท้องถิ่น

2.3 ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ในการจัดตั้งเทศบาลไว้ ดังนี้

มาตรา 7 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาล ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 8 เมื่อมีการจัดตั้งเทศบาลตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายว่าด้วยสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้จัดตั้ง เป็นเทศบาล

มาตรา 9 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่น ชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้อง ทำตามพระราชบัญญัตินี้และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศ กระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

มาตรา 10 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้และซึ่งมีประกาศ กระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขต ของเทศบาลไว้ด้วย

3. โครงสร้างการบริหารส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 องค์การเทศบาล ประกอบด้วยสภาเทศบาลและคณะผู้บริหาร

3.1 สภาเทศบาล

มาตรา 15 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เทศบาล ตามจำนวนดังต่อไปนี้

3.1.1 เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน

3.1.2 เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน

3.1.3 เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน

มาตรา 16 สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี และให้ทุกสภา เทศบาลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน โดยสมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือก กันเองจะเลือกบุคคลอื่นที่มีได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้ โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้ง ประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลตามมติของเทศบาล

3.2 คณะผู้บริหาร

ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี และให้นายกเทศมนตรีแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ตามจำนวน ดังนี้

3.2.1 เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน

3.2.2 เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน

3.2.3 เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง(ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 50)

- 4.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 4.2 ให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 4.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- 4.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 4.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 4.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 4.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 4.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 4.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสาน หรือฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีการบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

หน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ

ประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและ

ผู้ด้อยโอกาส

ท้องถิ่น

11. การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดการให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมอาชีพ
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

5. การคลังและทรัพย์สินของเทศบาล

งบประมาณประจำปีของเทศบาลต้องตราเป็นบัญญัติ ถ้าเทศบัญญัติงบประมาณออกไม่ทันปีใหม่ใช้เทศบัญญัติงบประมาณปีก่อนนั้นไปพลาง ถ้าในปีใดจำนวนเงินซึ่งได้อนุญาตไว้ตามงบประมาณปรากฏว่าไม่พอสำหรับการใช้จ่ายประจำปีก็ดีหรือมีความจำเป็นที่จะต้องตั้งรายรับหรือรายจ่ายขึ้นใหม่ ในระหว่างปีก็ดีให้ตราขึ้นเป็นเทศบัญญัติงบประมาณเพิ่มเติม (มาตรา 65)

รายได้ของเทศบาล เทศบาลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตรหรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่างๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

รายจ่ายของเทศบาล เทศบาลอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. เงินตอบแทนอื่นๆ
4. ค่าใช้สอย
5. ค่าวัสดุ
6. ค่าครุภัณฑ์
7. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินอื่นๆ
8. เงินอุดหนุน

9. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของ
กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ (มาตรา 67 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 4)
พ.ศ. 2505 มาตรา 3)

6. การควบคุมเทศบาล

การควบคุมดูแลเทศบาลให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ โดยถูกต้องตามกฎหมายให้
ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลเทศบาลในจังหวัดนั้นให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่
โดยถูกต้องตามกฎหมายในการนี้ให้มีอำนาจหน้าที่ชี้แจงแนะนำตักเตือนเทศบาลและตรวจสอบ
กิจการ เรียกรายงานและเอกสารหรือสถิติใดๆ จากเทศบาลมาตรวจตลอดจนเรียกสมาชิกสภา
เทศบาลหรือพนักงานเทศบาลมาชี้แจงหรือสอบสวนก็ได้และให้นายอำเภอมีอำนาจหน้าที่ช่วยผู้ว่า
ราชการจังหวัดควบคุมดูแลเทศบาลตำบลในอำเภอ นั้น ให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่โดยมีความ
ถูกต้องตามกฎหมาย (มาตรา 71)

การสั่งเพิกถอนหรือสั่งให้ระงับการปฏิบัติของนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี
เพื่อนายอำเภอในกรณีแห่งเทศบาลตำบลในอำเภอ นั้นหรือผู้ว่าราชการจังหวัดในกรณีแห่งเทศบาล
เมืองและเทศบาลนครเห็นว่านายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีผู้ใดปฏิบัติการของเทศบาล ไป
ในทาง ที่อาจเป็นการเสียหายแก่เทศบาลหรือเสียหายแก่ราชการและนายอำเภอหรือผู้ว่า
ราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้ว ไม่ปฏิบัติตามนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการ
จังหวัดแล้วแต่กรณีมีอำนาจที่จะสั่งเพิกถอนหรือสั่งให้ระงับการปฏิบัติของนายกเทศมนตรี หรือ
รองนายกเทศมนตรี นั้นไว้ก่อนได้แล้วให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรีบรายงานรัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่มิคำสั่งเพื่อให้รัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงมหาดไทยวินิจฉัยสั่งการตามสมควร (มาตรา 72 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ
เทศบาล(ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 44) การสั่งให้นายกเทศมนตรี
รองนายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่งในกรณีที่
ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่านายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรีประธานสภาเทศบาล หรือ
รองประธานสภาเทศบาลปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน
ละเลย ไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติ
ในทางจะนำมาซึ่งความ เสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือแก่เทศบาลหรือแก่ราชการให้
เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพร้อมด้วยหลักฐานรัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงมหาดไทยอาจใช้ดุลพินิจสั่งให้นายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล
หรือรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่งก็ได้คำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
ให้เป็นที่สุด (มาตรา 73) แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546
มาตรา 45)

การยุบสภาเทศบาลเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมผู้ว่าราชการจังหวัดจะรายงานเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อยุบสภาเทศบาลก็ได้ เมื่อมีกรณีตามวรรคหนึ่งหรือกรณีอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจยุบสภาเทศบาลและให้แสดงเหตุผลไว้ในคำสั่งด้วยเมื่อมีการยุบสภาถือว่าการยุบสภาเทศบาลตามพระราชบัญญัติให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลภายในสี่สิบห้าวัน มาตรา 74 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 มาตรา 13

7. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 ได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลไว้ดังนี้

- 7.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 7.2 กองคลัง
- 7.3 กองช่าง
- 7.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 7.5 กองการศึกษา
- 7.6 กองวิชาการและแผนงาน
- 7.7 กองสวัสดิการสังคม
- 7.8 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

การบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

เทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ (เทศบาลตำบลปะคำ, 2551 : 9) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามแผนปฏิบัติการกำหนดขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลมีผลให้เทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลต้องปฏิบัติตามหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 ประกอบด้วย การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและ

ทะเบียนบ้านการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร และการขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย เป็นภารกิจในความรับผิดชอบของเทศบาลจะต้องให้บริการประชาชนให้ทั่วถึง เสมอภาค สะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (On-Line) โดยสามารถเชื่อมข้อมูลไปได้ทั่วประเทศทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งนี้โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นอีกภารกิจหนึ่งของเทศบาลต้องให้บริการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ดังต่อไปนี้ (กรมการปกครอง. 2549 : 7 – 8)

1. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรแต่ไม่รวมถึง

- 1.1 รายได้
- 1.2 ประวัติอาชญากรรม
- 1.3 การชำระหรือไม่ชำระภาษีอากร
- 1.4 ข้อมูลที่คณะรัฐมนตรีกำหนด หรือ
- 1.5 ข้อมูลที่กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องแจ้ง

2. วัตถุประสงค์ของการสร้างระบบการบริการงานทะเบียนราษฎร

- 2.1 เพื่อสร้างระบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมการปกครอง

ณ สำนักงานทะเบียนให้มีมาตรฐานและเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

- 2.2 เพื่อเป็นเครื่องมือในการสอบถามคุณภาพการให้บริการของกรมการปกครอง

ณ สำนักงานทะเบียนโดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนให้มีมาตรฐานสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเหมือนกันทุกสำนักงานทะเบียน

2.3 เพื่อรองรับการสำรวจความต้องการ ความประทับใจของผู้รับบริการโดยผู้ประเมินอิสระ ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเภทงานบริการในการสร้างระบบการบริการงานทะเบียนราษฎร ได้แก่

2.3.1 การแจ้งเกิด

2.3.2 การแจ้งตาย

2.3.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

2.3.4 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

2.3.5 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

2.3.6 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน

2.3.7 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร

2.3.8 การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด

หรือทะเบียนคนตาย

การรับแจ้งเกิด

การแจ้งเกิด เมื่อมีคนเกิดต้องแจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง พร้อมทั้งชื่อคนเกิดให้ถูกต้องตามหลักการตั้งชื่อบุคคล การแจ้งการเกิดสามารถจำแนกเป็น 2 กรณี ได้แก่ คนเกิดในบ้าน และคนเกิดนอกร้าน ดังนี้ (คณะผู้วิจัยมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 2552 : 20 - 27)

กรณีเด็กเกิดในบ้าน หมายถึง เกิดในบ้านที่พักอาศัย หรือเกิดในโรงพยาบาล สถานอนามัยหรือสถานพยาบาล

หลักเกณฑ์ กรณีแจ้งการเกิดที่นักทะเบียนแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด

ให้เจ้าบ้าน หรือ บิดา หรือมารดาของเด็กแจ้งการเกิดภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่เด็กเกิด

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อแจ้งการเกิดและออกสูติบัตร

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่จะเพิ่มชื่อเด็ก
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งการเกิด
3. บัตรประจำตัวประชาชนของบิดา มารดา (ถ้ามี)
4. หนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) ที่สถานพยาบาลออกให้ (ถ้ามี)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด

2. นายทะเบียนตรวจสอบเอกสารหลักฐานกับทะเบียนบ้าน พร้อมทั้งสอบสวน

ความสัมพันธ์ระหว่าง บิดา มารดา กับบุตรว่ามีความสัมพันธ์กันจริงหรือไม่ เมื่อถูกต้องแล้ว

ให้ลงรายการในสูติบัตรแล้วเพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน(ฉบับเจ้าบ้าน)แล้วมอบสูติบัตรตอนที่ 1 สำเนาทะเบียนบ้านและใบแจ้งย้ายที่อยู่ (กรณีอยู่สำนักทะเบียนอื่น) คืนให้กับผู้แจ้ง

หลักเกณฑ์กรณีแจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่อื่น

ให้เจ้าบ้าน หรือ บิดา หรือมารดาของเด็กแจ้งการเกิดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เด็กเกิด

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อแจ้งการเกิดและออกสูติบัตร

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่มีชื่อบิดา หรือมารดาอยู่ในทะเบียนบ้านนั้น

เพื่อเพิ่มชื่อเด็ก

2. บัตรประจำตัวประชาชนของบิดา มารดา

3. หนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) ที่โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลออกให้หากไม่มี
อาจใช้ผลการตรวจทางวิทยาศาสตร์ เช่น การตรวจสารพันธุกรรม (Deoxyribonucleic acid,
D.N.A.)

เพื่อเป็นหลักฐานพิสูจน์ความเป็นบิดา มารดา และบุตร

4. พยานบุคคลไม่น้อยกว่าสองคน เพื่อยืนยันความเป็นบิดา มารดา และบุตร

5. ค่าธรรมเนียมในการแจ้งการเกิดยี่สิบบาท

สถานที่ติดต่อ

สำนักงานทะเบียนอำเภอ หรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น

กรณีเด็กเกิดนอกบ้าน

กรณีแจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด

ให้บิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดนอกบ้านหรือแห่ง
ท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนด
ให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันเกิด

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อแจ้งการเกิดและออกสูติบัตร

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่จะเพิ่มชื่อเด็ก
2. บัตรประจำตัวประชาชนของบิดา มารดา
3. ใบรับแจ้งการเกิด (ท.ร.1 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้ (ถ้ามี)
4. พยานบุคคลที่รู้เห็นการเกิดของเด็ก เช่น หมอตำแย เพื่อนบ้าน เป็นต้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่เด็กเกิดหรือท้องที่
ที่พึงแจ้งได้
2. เมื่อนายทะเบียนรับแจ้งการเกิดให้สอบสวนจนได้ข้อเท็จจริงว่าเด็กที่เกิดเป็นบุตร
ของบิดา มารดา ที่แจ้งเกิดจริงแล้วเพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้วนายทะเบียนจะมอบ
สูติบัตร และสำเนาทะเบียนบ้าน(ฉบับเจ้าบ้าน) คืนให้กับผู้แจ้ง

กรณีแจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่อื่น

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่มีชื่อบิดา หรือมารดาอยู่ในทะเบียนบ้านนั้น
2. บัตรประจำตัวประชาชนของบิดา มารดา
3. ผลการตรวจทางวิทยาศาสตร์ เช่น การตรวจสารพันธุกรรม
4. พยานบุคคลไม่น้อยกว่าสองคน เพื่อยืนยันความเป็นบิดา มารดา และบุตร
5. ค่าธรรมเนียมในการแจ้งการเกิดยี่สิบบาท

สถานที่ติดต่อ

1. สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น

2. ถ้าเด็กเกิดนอกเขตเทศบาล ให้แจ้งต่อผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้านที่เด็กเกิด แล้วนำหลักฐานใบรับแจ้งการเกิด (ท.ร.1 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้พร้อมทั้งหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง ไปยื่นที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด (ถ้าสะดวกที่จะไปแจ้งการเกิดที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอโดยตรง โดยไม่ได้แจ้งกับผู้ใหญ่บ้านก็สามารถดำเนินการได้

3. ถ้าเด็กเกิดในเขตเทศบาล ให้ยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด

กรณีแจ้งการเกิดเกินกำหนด

เป็นกรณีที่มีคนเกิดแล้วไม่ได้แจ้งเกิดภายในสิบห้าวัน กรณีนี้ให้ผู้แจ้งเกิด (กรณีบรรลุนิติภาวะแล้ว) บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง (กรณียังไม่บรรลุนิติภาวะ) เป็นผู้แจ้งเกิด โดยแจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่ตนเองเกิด หรือนายทะเบียนแห่งท้องที่อื่น

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อแจ้งการเกิดและออกสูติบัตร

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่จะเพิ่มชื่อเข้า (กรณีแจ้งเกิดที่สำนักทะเบียนแห่งท้องที่ที่เกิด) หรือสำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่มีชื่อบิดา หรือมารดา (กรณีแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่อื่น)

2. บัตรประจำตัวประชาชนของบิดา มารดา ผู้ปกครอง (ถ้ามี)

3. หนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) ที่สถานพยาบาลหรือสถานพยาบาล (ถ้ามี)

4. พยานบุคคลเพื่อรับรองการเกิด (กรณีพิสูจน์สถานการณเกิด)

5. ผลการตรวจทางวิทยาศาสตร์ เช่น การตรวจสารพันธุกรรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้แจ้งการเกิดยื่นคำร้องพร้อมเอกสารหลักฐานต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่เกิดหรือยื่นต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่อื่นก็ได้

2. นายทะเบียนผู้รับแจ้งเกิด ตรวจสอบหลักฐานพร้อมทั้งสอบสวนพยานบุคคลเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงว่า เด็กเป็นผู้มีสัญชาติไทยจริง แล้วจึงออกสูติบัตร เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแล้วมอบหลักฐานต่าง ๆ คืนให้กับผู้แจ้งรับแจ้ง

สถานที่ติดต่อ

สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมยี่สิบบาท (กรณีแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่อื่น)

การรับแจ้งการตาย

เมื่อมีคนตายให้แจ้งการตาย จำแนกเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีตายในบ้าน หรือสถานพยาบาล

ให้เจ้าบ้านของสถานพยาบาล หรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมาย กรณีไม่มีเจ้าบ้าน ให้ผู้พบศพแจ้งการตายภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อแจ้งการตายและออกมรณบัตร

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่คนตายมีชื่อและรายการบุคคล (ถ้ามี)
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งการตาย หรือผู้ได้รับมอบหมาย
3. บัตรประจำตัวประชาชนของคนตาย (ถ้ามี)
4. หนังสือรับรองการตาย (ท.ร.4/1) ที่สถานพยาบาลออกให้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้แจ้งการตายยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอ หรือเทศบาล แห่งท้องที่ที่สถานพยาบาลตั้งอยู่ (สถานพยาบาลที่รักษาก่อนตาย)
2. เมื่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งการตายและจำหน่ายชื่อผู้ตายในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้ว นายทะเบียนจะมอบมรณบัตรและสำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) คืนให้กับผู้แจ้ง

สถานที่ติดต่อ

สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น

กรณีตายนอกบ้าน

คนตายในบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายในยี่สิบสี่ ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้าน ให้ผู้พบศพแจ้งภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาพบศพ

คนตายนอกบ้าน ให้บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่ง ท้องที่ ที่มีการตายหรือพบศพ แล้วแต่กรณี หรือแห่งท้องที่ที่พึงจะแจ้งได้ ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับ แต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ ในกรณีเช่นนี้จะแจ้งต่อฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้

กำหนดเวลาแจ้งการตายภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง แต่ถ้าหากท้องที่ใดการคมนาคมไม่สะดวก ผู้อำนวยการทะเบียนกลางอาจขยายเวลาออกไปตามที่เห็นสมควร แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่เวลา ตายหรือเวลาพบศพ หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อแจ้งการตายและมรณบัตร

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่ผู้ตายมีชื่ออยู่ (ถ้ามี)
2. บัตรประจำตัวประชาชนของคนตาย (ถ้ามี)
3. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งการตาย หรือผู้ได้รับมอบหมาย
4. ใบรับแจ้งการตาย (ท.ร.4 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้ (ถ้ามี)
5. พยานบุคคลที่รู้เห็นการตายหรือพบศพ เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน เป็นต้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้แจ้งการตายยื่นเอกสารหลักฐานต่อนายทะเบียน เพื่อตรวจสอบและลงรายการใน
มรณบัตร

2. จำหน่ายชื่อผู้ตายออกจากทะเบียนบ้าน โดยจะประทับคำว่า “ตาย” สีแดงไว้หน้า
รายการคนตาย

3. เมื่อนายทะเบียนรับแจ้งการตายและจำหน่ายชื่อผู้ตายในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้ว
จะมอบมรณบัตรและสำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) คืนให้กับผู้แจ้ง

สถานที่ติดต่อ

1. สำนักงานทะเบียนอำเภอ หรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น

2. ถ้าท้องที่ที่ตายหรือพบศพอยู่นอกเขตเทศบาล ให้แจ้งต่อผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้าน
ที่ตายหรือพบศพแล้วนำหลักฐานไปรับแจ้งการตาย (ท.ร.4 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้พร้อม
ทั้งหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง ไปยื่นที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอแห่งท้องที่ที่ตายหรือพบศพ
(ถ้าสะดวกที่จะไปแจ้งการตายที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอโดยตรงไม่ได้แจ้งกับผู้ใหญ่บ้าน
ก็สามารถดำเนินการได้)

3. ถ้าท้องที่ที่ตายอยู่ในเขตเทศบาล ให้ผู้แจ้งยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลแห่งท้องที่ที่ตายหรือพบศพ

การรับแจ้งย้ายที่อยู่

กรณีการแจ้งย้ายออก

เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือผู้ย้ายที่อยู่แจ้งการย้ายออกภายใน
สิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อการแจ้งย้ายออก

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่ผู้ย้ายออกมีชื่ออยู่
2. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
3. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้ายที่อยู่ กรณีแจ้งย้ายที่อยู่ของตนเอง ทั้งนี้
ผู้ย้ายที่อยู่สามารถร้องขอทำหน้าที่ขอทำหน้าที่เจ้าบ้านเพื่อแจ้งย้ายที่อยู่ของตนเองได้
4. หนังสือรับมอบหมายจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)
5. ใบรับแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร.6 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้ (ถ้ามี)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้แจ้งยื่นเรื่องต่อนายทะเบียนท้องที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน(ถึงแม้ว่าเจ้าบ้านไม่
สามารถไปแจ้งย้ายออกให้ได้ ผู้ที่ย้ายที่อยู่สามารถขอทำหน้าที่เจ้าบ้านเพื่อย้ายชื่อตนเองออกได้)

2. เมื่อนายทะเบียนรับแจ้งการย้ายออกและจำหน่ายย้ายในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้ว
นายทะเบียนจะมอบใบแจ้งการย้ายที่อยู่และสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านคืนให้กับผู้แจ้ง

3. ให้ผู้แจ้งย้ายออกนำใบแจ้งการย้ายที่อยู่ไปแจ้งย้ายเข้าทะเบียนบ้านหลังที่เข้าไป
อยู่ใหม่

สถานที่ติดต่อ

1. สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บ้านตั้งอยู่

2. ถ้าบ้านที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออกอยู่นอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้าน
ที่บ้านหลังนั้นตั้งอยู่แล้วนำหลักฐานใบรับแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร.6 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่ออกให้พร้อม
ทั้งหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องไปยื่นที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอแห่งท้องที่ที่ผู้ย้ายออกมีชื่อใน
ทะเบียนบ้าน (ถ้าผู้แจ้งสะดวกที่จะไปแจ้งการย้ายออกที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอโดยตรง
ไม่ได้แจ้งกับผู้ใหญ่บ้านก็สามารถดำเนินการได้)

3. ถ้าบ้านคนที่ย้ายออกอยู่ในเขตเทศบาลให้ผู้แจ้งยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียน
ราษฎรของเทศบาลแห่งท้องที่ที่บ้านหลังนั้นตั้งอยู่

กรณีการแจ้งย้ายเข้า

เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่เข้าในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้า ภายในสิบห้าวัน
นับแต่วันที่ย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อการแจ้งย้ายเข้า

- บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง
- สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่จะย้ายชื่อเข้าไปอยู่
- บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- หนังสือมอบอำนาจจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)
- ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร.6) ตอนที่ 1 และ 2

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่จะย้ายเข้า
- นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานและรายการใบแจ้งย้ายที่อยู่และเพิ่มชื่อในทะเบียน
และสำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) โดยตรวจสอบรายการให้ถูกต้องตรงกันและมอบสำเนา
ทะเบียนบ้านและหลักฐานคืนให้ผู้แจ้ง

สถานที่ติดต่อ

สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บ้านตั้งอยู่

กรณีการแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงเพื่อการแจ้งย้ายเข้า

- สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่จะย้ายเข้า
- บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าอยู่ใหม่

4. หนังสือแสดงความยินยอมให้เช่าอยู่ในบ้านของเจ้าบ้าน

5. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้าย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่จะย้ายเข้า

2. นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานและรายการใบแจ้งย้ายที่อยู่ โดยให้ผู้แจ้งลงลายมือชื่อในช่องผู้แจ้งย้ายออกและช่องผู้แจ้งย้ายเข้า สำหรับช่องเจ้าบ้านผู้ยินยอมให้ย้ายเข้า ให้เขียนชื่อสกุล ตัวบรรจง

สถานที่ติดต่อ

ผู้ที่ย้ายที่อยู่สามารถยื่นเอกสารหลักฐานของแจ้งย้ายออกและย้ายเข้าที่สำมะโนทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่จะย้ายเข้าไปอยู่ใหม่ โดยไม่ต้องกลับไปแจ้งการย้ายออกจากทะเบียนบ้านเดิม ทั้งนี้ผู้ที่ย้ายที่อยู่ต้องเป็นผู้แจ้งย้ายด้วยตนเอง

ค่าธรรมเนียม

เสียค่าธรรมเนียม 20 บาท

การขอเลขรหัสประจำบ้านใหม่

ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการปลูกสร้างบ้าน ครัวเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง

สำหรับ

ใช้เป็นที่อยู่อาศัยเป็นประจำ ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่ประจำได้ด้วย กรณีการรื้อถอนบ้านหลังเดิมเพื่อจะปลูกสร้างบ้านหลังใหม่ ต้องแจ้งต่อนายทะเบียนเพื่อขอเลขที่บ้านใหม่ หรือจำหน่ายเลขที่บ้านกรณีรื้อบ้านเพื่อไปปลูกบ้านที่อื่น ภายในระยะเวลาที่กำหนดหากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายกำหนดต้องมีความผิดตามกฎหมาย มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท สำหรับการไม่แจ้งขอเลขที่บ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันปลูกสร้างบ้านเสร็จ และไม่แจ้งรื้อถอนบ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันรื้อบ้านเสร็จ ดังต่อไปนี้ (กรมการปกครอง, 2552 : 8 - 11)

1. การขอเลขที่บ้าน เมื่อมีการปลูกสร้างบ้าน เจ้าบ้านจะต้องแจ้งต่อนายทะเบียน เพื่อขอ

เลขที่บ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สร้างบ้านเสร็จโดยนายทะเบียนจะกำหนดเลขที่บ้านให้แก่ผู้แจ้งภายใน 7 วัน (กรณีบ้านปลูกในเขตเทศบาลหรือกรุงเทพมหานคร) หรือภายใน 30 วัน (กรณีบ้านปลูกอยู่นอกเขตเทศบาลหรือกรุงเทพมหานคร)

2. การรื้อถอนบ้านหลังเดิมเพื่อจะปลูกสร้างบ้านหลังใหม่ เจ้าของบ้าน ไม่ต้องแจ้งการ
รื้อ

ถอนบ้านต่อนายทะเบียนและสามารถใช้เลขที่บ้านและสมุดทะเบียนบ้านของบ้านหลังเดิมได้

3. การรื้อบ้านโดยไม่ประสงค์จะปลูกบ้านใหม่ในที่ดินนั้นอีกต่อไปหรือต้องการรื้อ เพื่อ
ไป

ปลูกบ้านที่อื่น จะต้องแจ้งต่อนายทะเบียนภายใน 15 วันนับแต่วันรื้อบ้านเสร็จ เพื่อให้ นาย
ทะเบียน จะได้จำหน่ายเลขที่บ้านดังกล่าว

การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ที่
ไม่ได้แจ้งการเกิดให้สามารถมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน แต่ผู้ที่ได้รับการเพิ่มชื่อจะ
ไม่ได้ สูติบัตรหรือใบเกิด ซึ่งการขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านไม่มีค่าธรรมเนียมแต่อย่างใด
และผู้ขอเพิ่มชื่อ ต้องแสวงหาพยานหลักฐานไปแสดงต่อนายทะเบียนเพื่อพิสูจน์ยืนยัน
ตัวเอง ดังนี้

กรณีการขอเพิ่มชื่อสำหรับคนไทย

บุคคลสัญชาติไทยที่มีเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักและไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน
แบบสมุดปกสีน้ำเงินหากประสงค์จะขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านจะต้องยื่นคำร้องต่อนายทะเบียน
อำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น

สถานที่ยื่นคำร้องขอเพิ่มชื่อ

1. ถ้าผู้ขอเพิ่มชื่อมีหลักฐานใบเกิดหรือสูติบัตรรุ่นเก่าที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน
13 หลัก ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหรือนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาล เมืองพัทยา หรือเขตกรุงเทพมหานครแห่งที่ออกใบเกิดหรือสูติบัตรฉบับนั้น

2. ถ้าผู้ขอเพิ่มชื่อมีหลักฐานทะเบียนบ้านรุ่นเก่าที่ยังไม่มีเลขประจำตัว 13 หลัก ให้ยื่น
คำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหรือนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมือง
พัทยา หรือเขตกรุงเทพมหานครแห่งที่บ้านเลขที่ตามทะเบียนบ้านฉบับนั้นอยู่ในเขตพื้นที่

3. ผู้ขอเพิ่มชื่อกรณีอื่น นอกจากข้อ 1 และ 2 เช่น มีหลักฐานการเกิดที่ออกให้โดย
สถานทูตไทยในต่างประเทศ มีหลักฐานการคัดเลือกทหาร หรือไม่มีหลักฐานเอกสารราชการ เป็น
ต้น ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนแห่งที่บุคคลนั้น ๆ มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ใน
ปัจจุบัน

กรณีการขอเพิ่มชื่อสำหรับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย

บุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่มีเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักและไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียน
บ้าน

แบบสมุดปก หากประสงค์จะขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน จะต้องยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่น

ประเภทของคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่สามารถขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

1. คนต่างด้าวที่มีใบสำคัญถิ่นที่อยู่หรือมีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว
2. คนต่างด้าวที่มีหนังสือเดินทางหรือมีวีซ่าเข้ามาในประเทศไทยซึ่งระยะเวลา

การอนุญาตให้เข้าประเทศไทยยังไม่สิ้นสุด

สถานที่ยื่นคำร้องขอเพิ่มชื่อ

ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล เมืองพัทยา หรือเขตกรุงเทพมหานครแห่งที่คนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยนั้นมีภูมิลำเนาอาศัย อยู่ในปัจจุบัน

การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนผู้ที่มี

หน้าที่แจ้งต่อนายทะเบียนเป็นเจ้าของบ้าน หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน ดังนี้

1. กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกิดกว่า 1 แห่ง
2. กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ
3. กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายการตาย
4. กรณีบุคคลสาบสูญ

สถานที่ยื่นคำร้องขอจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล เมืองพัทยา หรือเขตกรุงเทพมหานครแห่งที่คนซึ่งถูกจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้านที่มีชื่ออยู่ในปัจจุบัน

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร

ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎรเป็นการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยเฉพาะจะไม่มีค่าธรรมเนียม หากการกระทำเพื่อให้ตนเอง หรือผู้อื่นมีชื่อหรือมีรายการอย่างหนึ่งอย่างใดในทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร ใบแจ้งการย้าย ที่อยู่ หรือเอกสารทะเบียนราษฎรอื่นโดยมิชอบ เป็นความผิดอาญา มีโทษจำคุกตั้งแต่ 6 เดือนถึง 3 ปี หรือปรับตั้งแต่ 20,000 บาท ถึง 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ดังนี้

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียนบ้าน

ถ้ารายการในทะเบียนบ้านไม่ถูกต้องตามเป็นจริง ไม่ว่าจะป็นรายการเกี่ยวกับบ้าน เช่น เลขที่บ้าน ที่ตั้งของบ้าน เป็นต้น หรือรายการเกี่ยวกับบุคคลในทะเบียนบ้าน เช่น ชื่อตัว ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด สัญชาติ เลขประจำตัวประชาชน ชื่อบิดา ชื่อมารดา เป็นต้น เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับรายการที่ไม่ถูกต้องสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขรายการได้

สถานที่ยื่นคำร้องแก้ไข

ถ้าทะเบียนบ้านที่มีรายการไม่ถูกต้องอยู่ในเขตเทศบาล เมืองพัทยา หรือ กรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น

ถ้าทะเบียนบ้านที่มีรายการไม่ถูกต้องอยู่นอกเขตเทศบาล เมืองพัทยา หรือ กรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแห่งที่ทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่นั้น

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสูติบัตร

ถ้ารายการในสูติบัตรหรือใบเกิดไม่ถูกต้องตามเป็นจริง ไม่ว่าจะป็นรายการสถานที่เกิดเกี่ยวกับบ้าน หรือรายการเกี่ยวกับบุคคลในสูติบัตรหรือใบเกิด เช่น ชื่อตัว ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด สัญชาติ เลขประจำตัวประชาชน ชื่อบิดา ชื่อมารดา เป็นต้น เจ้าบ้านหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับรายการที่ไม่ถูกต้องสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขรายการได้

สถานที่ยื่นคำร้องแก้ไข

ถ้าผู้ขอแก้ไขรายการมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาล เมืองพัทยา หรือ กรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น

ถ้าผู้ขอแก้ไขรายการมีชื่ออยู่ในทะเบียนนอกเขตเทศบาล เมืองพัทยา หรือ กรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแห่งที่ทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่นั้น

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงมรณบัตร

ถ้ารายการในมรณบัตร หรือใบตายไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง ไม่ว่าจะป็นรายการสถานที่ตายเกี่ยวกับบ้าน หรือรายการเกี่ยวกับบุคคลในมรณบัตรหรือใบตาย เช่น ชื่อตัว ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด สัญชาติ เลขประจำตัวประชาชน ชื่อบิดา ชื่อมารดา เป็นต้น เจ้าบ้านหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับรายการที่ไม่ถูกต้องสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขรายการได้

สถานที่ยื่นคำร้องแก้ไข

ถ้าผู้ขอแก้ไขรายการมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาล เมืองพัทยา หรือ กรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น

ถ้าผู้ขอแก้ไขรายการมีชื่ออยู่ในทะเบียนนอกเขตเทศบาล เมืองพัทยา หรือ กรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำร้องที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแห่งที่ทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่นั้น

การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย

ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตายเป็นการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (On-Line) สามารถเชื่อมข้อมูลไปได้ทั่วประเทศทำให้สามารถตรวจสอบ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตายได้ ดังนี้ การตรวจหรือคัดรายการบุคคลในทะเบียนบ้านจากสำนักทะเบียน ได้แก่ ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตายซึ่งผู้ขอตรวจคัดสำเนาจะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการนั้นได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัดและบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

กล่าวโดยสรุป การบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และรวดเร็ว ทันใจด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (On-Line)

บริบทของเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

เทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ (เทศบาลตำบลปะคำ. 2551 : 14-18) ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลปะคำเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ให้ไว้ ณ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก. ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 ในเบื้องต้นได้ใช้ชั้นบนของที่ว่าการอำเภอปะคำเป็นสำนักงานเดิมของสุขาภิบาลปะคำเป็นสำนักงานต่อมาได้ใช้อาคารของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอปะคำ เป็นสำนักงานชั่วคราวประกอบด้วยยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลปะคำ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาทั่วไป เล่ม 121 ตอนพิเศษ 102 วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2547 ต่อมาปี พ.ศ. 2550 เทศบาลตำบลปะคำได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานเป็นของตนเองตั้งอยู่เลขที่ 299 หมู่ที่ 2 ถนนสนิทพัฒนา ตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

1. สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลปะคำตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มพื้นที่ทั้งหมดของตำบลปะคำอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ 60.3 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็นชุมชนย่อยจำนวน 10 ชุมชน คือ

- | | |
|---------------------|------------|
| 1. ชุมชนปะคำ | หมู่ที่ 1 |
| 2. ชุมชนปะคำ | หมู่ที่ 2 |
| 3. ชุมชนโคกจิว | หมู่ที่ 3 |
| 4. ชุมชนกองพระทราย | หมู่ที่ 4 |
| 5. ชุมชนบ้านทุ่งไผ่ | หมู่ที่ 5 |
| 6. ชุมชนหนองบอน | หมู่ที่ 6 |
| 7. ชุมชนหนองกรด | หมู่ที่ 7 |
| 8. ชุมชนป่ายาง | หมู่ที่ 8 |
| 9. ชุมชนประชามัคคี | หมู่ที่ 9 |
| 10. ชุมชนหนองสนวน | หมู่ที่ 10 |

ระยะทางถึงตัวเมืองบุรีรัมย์ 77 กิโลเมตร ระยะทางถึงกรุงเทพมหานครประมาณ 330 กิโลเมตร มีเทศบาลที่ใกล้เคียงคือ เทศบาลตำบลโนนดินแดงระยะทาง 20 กิโลเมตร เทศบาลตำบลละหานทรายระยะทาง 20 กิโลเมตร เทศบาลตำบลนางรองระยะทาง 22 กิโลเมตร

2. สภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

พื้นที่เทศบาลมีลักษณะเป็นที่ผสมระหว่างที่ลุ่มกับที่ดอนและที่ป่าสงวน มีลำน้ำ คือ ลำมาศ ไหลเลาะตามแนวเขตด้านทิศตะวันตกจากหลักเขตที่ 1 – หลักเขตที่ 8 ระยะทางประมาณ 3,000 เมตร และมีลำคลองกระโดนไหลผ่านพื้นที่ด้านทิศใต้ ระยะทางประมาณ 2,000 เมตร ซึ่งปัจจุบันมีสภาพ ดินเงินและถูกบุกรุกแทบไม่เหลือร่องรอยสภาพเดิมให้เห็นแล้ว

3. ประชากรในเขตเทศบาลตำบลปะคำ (จากสถิติข้อมูล สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2553)

ประชากร จำนวน 6,858 คน แยกเป็นชาย 3,408 คน หญิง 3,450 คน จำนวนครัวเรือน 2,250 หลังคาเรือน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากรและครัวเรือน ได้ดังนี้

3.1 ประชากร 114 คน : ตารางกิโลเมตร

3.2 หลังคาเรือน 37 หลังคาเรือน : ตารางกิโลเมตร

4. สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยภาพรวม

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพปลูกพืช รองลงมาคือด้านปศุสัตว์ พาณิชยกรรม รับจ้างทั่วไป รัฐบาลและอื่นๆ มีรายได้ต่อหัว/ปี ประมาณ 25,000 บาท สังคมยังมีลักษณะเป็นสังคมชั้นปฐมภูมิ ผูกพันแบบเครือญาติและทางวัฒนธรรมสูง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการนับถือศาสนาและยึดมั่นในจารีตประเพณี นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.5 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.5

5. โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานของเทศบาลตำบลปะคำ

เทศบาลตำบลปะคำ มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จึงขอกำหนดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลปะคำ กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 กอง กับ 1 หน่วยงาน ดังนี้

- 5.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 5.2 กองคลัง
- 5.3 กองช่าง
- 5.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 5.5 กองการศึกษา
- 5.6 กองวิชาการและแผนงาน
- 5.7 กองสวัสดิการสังคม
- 5.8 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

6. สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

6.1 แหล่งน้ำ

- 6.1.1 หนอง บึง สระน้ำ จำนวน 7 แห่ง
- 6.1.2 คลอง ลำธาร จำนวน 2 แห่ง

6.2 ขยะและสิ่งปฏิกูล

- 6.2.1 ปริมาณขยะ 5 ตัน/วัน

6.3 รถยนต์ที่ใช้เก็บขยะ รวม 2 คัน

- 6.3.1 รถยนต์คันที่ 1 รถเก็บขนขยะขนาดความจุ 12 ลบ.หลา ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2542
- 6.3.2 รถยนต์คันที่ 2 รถเก็บขนขยะขนาดความจุ 15 ลบ.หลา ซื้อเมื่อ พ.ศ.2542
- 6.3.3 ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 25 ลบ.หลา/วัน
- 6.3.4 ขยะที่กำจัดได้ จำนวน 23 ลบ.หลา/วัน กำจัดโดยวิธีขุดฝังกลบอย่าง

ถูกสุขลักษณะ

7. ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำลังใช้ จำนวน 4 ไร่ ตั้งอยู่ที่บ้านทุ่งไผ่ ม.5 ต.ปะคำ ห่างจากเขตเทศบาลเป็นระยะทาง 2 กิโลเมตร ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้ไปแล้ว จำนวน 1.5 ไร่

8. การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

เทศบาลตำบลปะคำได้ดำเนินการเลือกตั้งและแต่งตั้งคณะกรรมการชุมชนฝ่ายสวัสดิการสังคม ครอบคลุมทุกชุมชน มีการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ จำนวน 225 คน คนละ 500 บาทต่อเดือน ผู้พิการ 21 คน คนละ 500 บาท ต่อเดือน โดยจ่ายเป็นรายเดือน

9. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

9.1 สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี (1 มกราคม ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2550) 10 ครั้ง

9.2 รถดับเพลิง จำนวน 1 คัน จุน้ำได้ 2,500 ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2535

9.3 รถบรรทุกน้ำ จำนวน 2 คัน จุน้ำได้ 5,000 ลบ.ม. ซื้อเมื่อ พ.ศ. 2535

9.4 พนักงานดับเพลิง จำนวน 9 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาคุณภาพในการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

ดวงรัตน์ แสงทองไทย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดระบบบริหารด้านการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษางานทะเบียนราษฎร และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดระบบบริหารด้านการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตลาดพร้าว จำแนก ตามลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมาใช้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตลาดพร้าวเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริหารด้านการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานอยู่ในระดับมาก

วิษณุดา แก้วสีขาว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม กรณีศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยและเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทั้ง

4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วน การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันพบว่า ประชาชน ที่มีเพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุ ไม่แตกต่างกัน

ไพฑุภรณ์ มีบาง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร กรณีศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ผลการวิจัยพบว่า ระดับ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

สุระ กาลวิบูลย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย กรณีศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการและด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการตามลำดับ

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และ 3) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้ดีขึ้น ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การ บริการด้วยความ

เรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด พอเพียงทันสมัย ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

แสวง อุทธรักษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมุ่งเน้นพัฒนา 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านระบบการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ 3) ด้านการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้มารับบริการ เกณฑ์ชี้วัดถึงผลสำเร็จของยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการ คือ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังใช้ยุทธศาสตร์ การพัฒนาซึ่งได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษาเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาและ

ความพึงพอใจของประชาชนก่อนใช้ยุทธศาสตร์ขั้นตอนที่ 2 จัดประชุมระดมสมองเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการทั้งหมดเพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการ ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา และขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหลังใช้ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังการใช้ยุทธศาสตร์ ประชาชนที่มาใช้บริการโดยภาพรวมมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสูงกว่าก่อนใช้ยุทธศาสตร์ สำหรับความพึงพอใจ รายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา กรณีศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนถึงปัญหาอุปสรรคในการให้บริการในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ด้านสถานที่ คือ มีที่นั่งเพียงพอ สำหรับผู้มาขอรับใช้บริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย

อรรครินทร์ ปิ่นมณี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการงานทะเบียนเร็ว

ขึ้น การจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์ การลดขั้นตอนในการทำเอกสาร และการจัดสถานที่การให้บริการเพิ่ม ตามลำดับ

ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อภารกิจโดยมุ่งเน้นการให้บริการกับประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยยึดประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางการให้บริการอย่างทั่วถึง ความสะดวก เป็นธรรม ความเสมอภาคและให้บริการถูกต้องรวดเร็วตลอดจนด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยในการให้บริการต่อประชาชน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษา งานวิจัยครั้งนี้ไปแก้ไข ปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University