

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

การค้นคว้าอิสระ

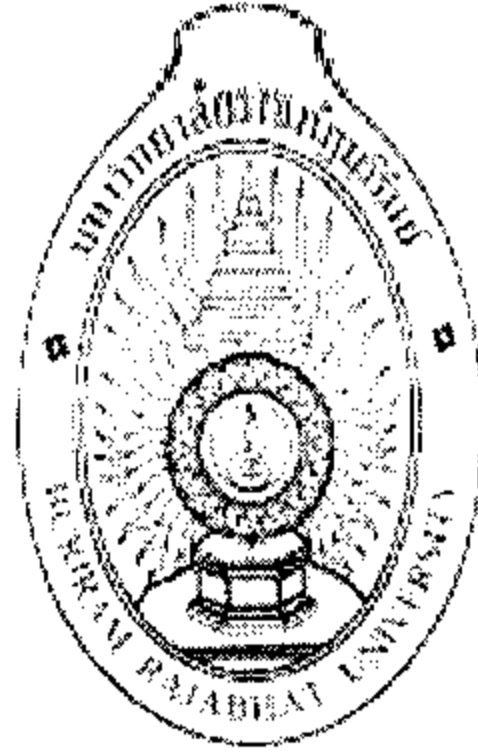
ของ

เอมอร ไชยสุวรรณ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มิถุนายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



**OPINIONS OF PEOPLE ON HOUSE REGISTRATION SERVICE
PROVIDED BY LOCAL REGISTRY OFFICE OF BURIRAM
MUNICIPALITY IN MUANG DISTRICT, BURIRAM PROVINCE**

Em-on Chaisuwan

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requiements
for the Degree of Master of Public Administration Program in Public Administation**

June 2016

Copyright of Buriram Rajabhat University



คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของ นางเอมอร ไชยสุวรรณ
เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

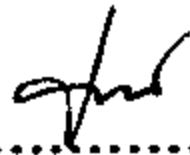
คณะกรรมการสอบ



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมมาตร ผลเกิด)

ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ประชัน ตะเนวัน)

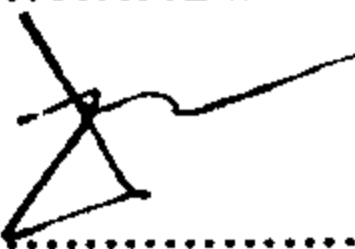
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม



..... กรรมการ

(ดร.ผดุงชาติ ยังกดี)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

วันที่..... เดือน 23 5.6 2559 พ.ศ.....

ชื่อเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัย เอมอร ไซยสุวรรณ

ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.สมมาตร ผลเกิด

ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ประชัน คະเนวัน

ที่ปรึกษาร่วม

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

สถานศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปีที่พิมพ์ 2559

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่าง "ได้จากประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยกำหนดโควตาผู้มารับบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกโดยบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9584 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำดังนี้ คือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดให้มีบริการในเวลาพักกลางวัน ตามลำดับ

TITLE Opinions of People on House Registration Service Provided by Local Registry Office of Buriram Municipality in Muang District, Buriram Province

AUTHOR Em-on Chaisuwan

INDEPENDENT STUDY ADVISORS

Associate Professor Dr. Sommatra Pholkerd Major Advisor

Associate Professor Prajan Kanawan Co-advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2016

ABSTRACT

The purpose of this research was to study opinions of people on house registration service provided by local registry office of Buriram Municipality in Muang District, Buriram Province. Three aspects were studied: personnel, process and venue. The samples consisted of 200 people taking the house registration service provided by local registry office of Buriram Municipality. They were selected using a quota and accidental sampling. The tool used to collect data was a questionnaire with three parts: checklist, five-rating scale and open-ended questions with the reliability of 0.9584. The statistics utilized to analyze the obtained data were percentage, mean and standard deviation.

The findings of research revealed that the samples' opinions on the house registration service provided by local registry office of Buriram Municipality were overall found at a high level. Having considered each aspect, it showed that all aspects were also at a high level. Moreover, the venue was ranked first and was followed by personnel and process respectively. The following opinions and suggestions were most proposed by the samples respectively: There should be enough personnel taking care of services. Adequate parking lots for people should be allocated. And the services should also be provided during lunch break time.

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมมาตร ผลเกิด ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์ ประชัญ คะเนวัน ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่เอื้ออำนวย และประสานงานในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้อย สุปิงคลัด ข้าราชการ บำนาญ อดีตรองนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์ อาจารย์ ดร.กระพั่น ศรีงาน คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และนายฐกร ห่วงเนาอกุล หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักทะเบียนเทศบาล เมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไข เครื่องมือสำหรับการวิจัย

ขอขอบคุณประชาชนผู้มารับบริการ ของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทุกๆ ท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการทำวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณแด่บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดชีวิต บูรพาจารย์ คณาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นผู้มีศีล สามารถ ปัญญา ตลอดจนชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย จนประสบผลสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

เอมอร ไชยสุวรรณ

สารบัญ

	หน้า
หน้าอ努มติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคณูปการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	35
งานทะเบียนราษฎร.....	61
บริบทของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์.....	68
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	69
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	86
วิธีดำเนินการวิจัย.....	86
สรุปผลการวิจัย.....	87
อภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	90
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	90
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	101
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย.....	105
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	107
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	109
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	115
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	117

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	80
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้อ.....	81
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการโดยภาพรวมและรายข้อ.....	82
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ โดยภาพรวมและรายข้อ.....	83
4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	84

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

2.1 แสดงองค์ประกอบของการอำนวยความสะดวก..... 31

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการคือหัวใจที่สำคัญของการบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งการบริหารงานของภาคเอกชน ในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการจากสถานที่ราชการของภาครัฐ และหน่วยงานของเอกชนเป็นจำนวนมาก ถ้าการบริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจากการบริหารและบริการนั้นๆ ประกอบกับในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส และเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

การบริการงานทะเบียนราษฎรนับว่าเป็นงานหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ของกรมการปกครอง เป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคน ตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สมบูรณ์ของเอกสาร ซึ่งใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย (Legal Document) เป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เพื่อนำมาประมวลผล วิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ และเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ เพื่อรับบริการในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน ฉะนั้น ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนอกจากมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายแล้ว จะต้องตระหนักให้มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน เพราะงานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญทั้งด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ด้านกฎหมาย ด้านการเมือง ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านสิทธิของประชาชน และด้านการปกครอง (กรมการปกครอง สำนักทะเบียนกลาง. 2535 : 106 – 107)

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในแต่ละวันมีประชาชนทั้งในเขตและนอกเขตมาขอรับบริการ แจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการบุคคล การขอเลขที่บ้าน และการรับรองบุคคลเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเด็กที่เกิดจากโรงพยาบาลบุรีรัมย์ และผู้ที่เสียชีวิตจากโรงพยาบาลบุรีรัมย์ บุคคลเหล่านี้อยู่ในเขตและนอกเขตของตำบลในเมือง แต่ตามกฎหมายจะต้องมาแจ้งที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่โรงพยาบาลอยู่ในเขตพื้นที่นั้น ซึ่งโรงพยาบาลบุรีรัมย์อยู่ในเขตพื้นที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จึงต้องมา

รับบริการที่นี้ ทำให้ในแต่ละวันมีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก รวมไปถึงการแจ้งย้ายที่อยู่ ทั้งต้นทาง ปลายทาง ที่เข้าและออกจากทะเบียนบ้านของตำบลในเมือง ล้วนแล้วแต่ต้องมารับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ทั้งสิ้น ประกอบกับตำบลในเมืองมีการแบ่งประชากรออกเป็น 18 ชุมชน มีประชากรประมาณ 28,693 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์. 2558 : ไม่มีเลขหน้า) รวมถึงประชาชนนอกเขตตำบลในเมือง ที่มาขอรับบริการในเรื่องของการแจ้งย้ายปลายทาง และการรับรองตัวบุคคล ทำให้เกิดสภาพปัญหาในการให้บริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละวัน ในช่วงเดือนเมษายน 2558 มีประชาชนทั้งในเขตและนอกเขตตำบลในเมือง มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวนทั้งสิ้น 1,414 ราย (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์. 2558 : ไม่มีเลขหน้า) เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ทำให้การบริการเกิดความล่าช้า ประชาชนผู้มารับบริการต้องรอนาน ไม่ได้รับความสะดวก ในการให้บริการได้เท่าที่ควร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อทราบแนวทางในการปรับปรุง และเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

๑๖ ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546 : 39)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในช่วงปี พ.ศ. 2558

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้จากประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยการกำหนดโควตา (Quota) ผู้มารับบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อความเข้าใจของคำศัพท์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกของความคิด โดยการเขียน การพูด การแสดงท่าทาง ของผู้รับบริการที่เกิดจากการได้รับบริการ โดยอาศัยข้อมูล และประสบการณ์ที่ผ่านมา
2. **งานทะเบียนราษฎร** หมายถึง การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอบ้านเลขที่ใหม่ การแก้ไขรายการบุคคล การขอเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน การขอคัดและรับรองรายการบุคคล
3. **การให้บริการงานทะเบียนราษฎร** หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ

3.1 ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี การแต่งกายดูเหมาะสม มีบุคลิกท่าทางดี มีความเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ บริการเหมือนกันทุกราย มีความซื่อสัตย์สุจริต ต้องลำดับความสำคัญของงานบริการ

มีขั้นตอนของการบริการอย่างชัดเจน บริการเป็นกันเอง และบริการเท่าเทียมกันทุกหมู่เหล่า ตามความเหมาะสม พร้อมทั้งมีความยุติธรรม

3.2 ด้านกระบวนการ หมายถึง ผู้มารับบริการได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก คล่องตัวเข้าใจง่าย ถูกต้องครบถ้วน มีช่องบริการสำหรับเด็กและคนพิการ มีบริการในเวลาพักกลางวัน มีระยะเวลาที่เหมาะสม มีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่าย และสะดวกต่อการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เอกสารที่ได้รับมีความถูกต้อง มีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน มีการบริการกรอกข้อมูลในเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ ประชาชนได้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติเพราะความแตกต่างทางสังคม ผู้มารับบริการได้รับบริการตามลำดับมารับบริการก่อนหลัง และผู้มารับบริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม

3.3 ด้านสถานที่ หมายถึง ด้านอาคารสถานที่เพียงพอ อุปกรณ์/เครื่องมือมีเพียงพอ ต่อการให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย มีที่จอดรถของผู้มารับบริการ การจัดสถานที่อุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ให้ผู้มารับบริการได้ทราบ ตลอดจนมีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในช่วงเดือน กรกฎาคม – สิงหาคม 2558

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานท้องถิ่น ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

6. สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
6. งานทะเบียนราษฎร
7. บริบทของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น เป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชนทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดที่เกี่ยวกับตัวเขา และความคิดเห็นนั้น ยังใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็นและความรู้

ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น เป็นการฝึกให้รู้จักใช้ความคิดที่มีต่อสิ่งที่ได้ยิน ได้เห็น ได้อ่าน แล้วแสดงออกมาในรูปของการพูด หรือการเขียน เพื่อแสดงความคิดเห็น หากจะพูดถึงเฉพาะเรื่องความคิดเห็น ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ธนิศวรร จิตขวัญ (2542 : 43) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ หรือการลงความเห็น ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้รับทราบ

ไพลิน เสาร์คำ (2547 : 4) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และความคิดเห็นของบุคคลอาจเปลี่ยนได้ ตามข้อเท็จจริง

ธราพงษ์ กิตยาการ (2547 : 16) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งอาจแสดงออกด้วยการพูด การปฏิบัติหรือการเขียน

การแสดงออกของความคิดเห็นจะเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม พฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณา และประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจ แสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแสดงออกด้วยคำพูด การปฏิบัติหรือการเขียน ความคิดเห็นของบุคคลอาจ เปลี่ยนได้ตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นอาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นของบุคคล เป็นสิ่งที่สะท้อนออกมาจากความรู้สึก ภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การศึกษาความคิดเห็นจึงมีความสำคัญต่อการ กำหนด หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ โดยมีนักวิชาการได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็น ไว้ดังนี้

โยธิน ศันสนบุทท และคณะ (2529 : 46 ; อ้างถึงใน ชยากร เทศะบำรุง. 2544 : 7) กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญ และเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่างๆ ในสังคม สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร จากความคิดเห็นของผู้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้กระทำได้ทำการปรับปรุงพฤติกรรม ทัศนคติของผู้กระทำให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชน โดยเฉพาะ สถานีโทรทัศน์จะสอบถามความคิดเห็นของผู้ชมรายการต่อรายการ โทรทัศน์ต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

ยุดา รักไทย (2545 : 12) กล่าวถึงความสำคัญของการคิดเห็น ว่า ความคิดเห็นเป็นไปเพื่อการดำรงอยู่ของชีวิตที่เพียบพร้อมด้วยภูมิปัญญา ไม่ว่าจะเป็นการคิดวางแผน คิดพัฒนา คิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา หรือคิดตัดสินใจ แต่ความคิดเห็นที่ว่านั้นมิใช่การคิดเพื่อผ่านพ้นว่าวันนี้ หรือพรุ่งนี้ไปเท่านั้น แต่เป็นความคิดเห็นที่ประกอบด้วย

1. การมองการณ์ที่กว้างไกล ไตร่ตรองถึงสถานการณ์ปัจจุบัน และผลของการกระทำตามความคิดนั้น ที่จะตามมาภายหลังอย่างถี่ถ้วน
2. ข้อเท็จจริง องค์ความรู้ (Knowledge) และความคิดอื่นๆ รวมถึงทักษะที่มีอยู่ ซึ่งจะถูกรวบรวม ประมวลผล คัดสรร และดัดแปลง เพื่อให้ได้ความคิดใหม่ๆ และทางแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น
3. ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม เช่น การธำรงรักษาสิ่งแวดล้อม และสร้างประโยชน์แก่สาธารณชน
4. ความคิดสร้างสรรค์ โดยปราศจากการติดยึดของกรอบความคิด (Paradigm)

คำหามาน คนโค (2545 : 5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการคิดเห็นว่า ความคิดนำไปสู่การกระทำ ทั้งที่เป็นการพูด การเขียน และการปฏิบัติอย่างอื่น คุณภาพการคิดนอกจากจะขึ้นอยู่กับสมรรถภาพการคิดแล้ว ยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และสถานการณ์แวดล้อม ดังนั้น คนเราที่ทำดีหรือทำชั่วล้วนเกิดจากความคิดของเขาทั้งสิ้น ถ้าจะฝึกให้คนพูดดี ทำดี ต้องฝึกให้คนคิดดี

จากความสำคัญของการคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น การคิดเห็นเป็นทักษะที่สำคัญ การที่บุคคลจะสามารถพูด เขียน หรือแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้นั้น ต้องเกิดจากการคิดก่อนทั้งสิ้น การคิดเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ จะต้องคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณด้วย

ประเภทของการคิดเห็น

การคิดเห็นจะเกิดจากความรู้สึก ประสบการณ์ที่แสดงออกมา อาจเป็นความคิดเห็นที่เป็นไปในทางบวก หรือในทางลบ ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลย่อมที่จะแตกต่างกัน ได้มีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของการคิดเห็นไว้ดังนี้

สุชา จันทน์เอม (2542 : 14) ได้แบ่งการคิดเห็นเป็น 2 ประเภท คือ

1. การคิดโดยไม่มีจุดหมาย (Undirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคิดต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมายเป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal – Directed Thinking) เป็นการคิดที่มีบทสรุปหลังจากที่คิดเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางที่สมเหตุสมผลในการแก้ปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

เรียมเมอร์ (Remmer, 1978 : 195 ; อ้างถึงใน สุนันทา อ่อนรัมย์, 2548 : 15) ได้จำแนกการคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วยความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

กู๊ด (Good, 1959 : 376 ; อ้างถึงใน สุทธิพงศ์ ทรงเจริญ, 2550 : 7) แบ่งประเภทของการคิดเห็นไว้แตกต่างกันตามลักษณะของการคิดเห็นเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ความคิดเห็นทั่วไป (General Opinion) หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์แน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผล หรือการวิเคราะห์ หรือเป็นการกล่าวกว้างๆ ที่คิดว่ามีความน่าจะเป็นมากกว่าจะมาจากความรู้สึก

2. ความคิดเห็นเฉพาะ (Specific Opinion) หมายถึง การพิจารณาการวินิจฉัยจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง ข้อพิจารณาหรือวินิจฉัยรวมของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและข้อเท็จจริง

สรุปได้ว่า การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล สามารถแสดงออกมาได้หลายประเภท อาจจะมีความคิดเชิงบวก หรือเชิงลบ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง ที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคล

การวัดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล การวัดความคิดเห็นจึงเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล ซึ่งอาจจะวัดได้จากแรงจูงใจ การรับรู้ผ่านเครื่องมือต่างๆ ตามความแตกต่างของประสบการณ์ในแต่ละบุคคล โดยจะทำให้บุคคลนั้นแสดงออกมาทางพฤติกรรมจากด้านใน ผู้วิจัยได้ค้นคว้า รวบรวม และสรุปการวัดความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการวัดความคิดเห็นไว้ดังนี้

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2543 : 3) ได้เขียนบรรยายในเอกสารของคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติ ว่าเป็นการสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี แต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัด ออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว, ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติ และความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบ

หรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือความไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative

จำลอง คำดีบุญ (2545 : 51) อธิบายว่า ความคิดเป็นการแสดงออกทางทัศนคติ หรือการ แสดงออกมาทางความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความคิดเห็นและทัศนคติความหมาย และลักษณะที่ใกล้เคียงกัน วิธีการในการวัดความคิดเห็นจึงสามารถใช้เป็นวิธีการวัดทัศนคติได้ด้วย แต่การวัดทัศนคติเป็นการวัดพฤติกรรมภายใน เป็นการวัดที่ยากกว่า จึงใช้วิธีการอนุมานจาก พฤติกรรมภายนอก และมีวิธีการวัดได้หลายวิธี ดังนี้

1. การรายงานตนเอง เป็นการวัดทัศนคติของบุคคล โดยให้ผู้ถูกวัดรายงานเท่าที่ความรู้สึก ของตนเองต่อสิ่งที่จะวัด ซึ่งจะวัดเพียงดีหรือไม่ดี สนับสนุนหรือคัดค้าน เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2. การสังเกตพฤติกรรม เป็นการสังเกตพฤติกรรมภายนอกของบุคคล ทำให้ทราบทัศนคติ ของบุคคลได้ อาจมีการสัมภาษณ์ประกอบพฤติกรรม เพื่อเป็นการอธิบายเพิ่มเติม นอกจากนั้น อาจจะใช้วิธีการต่างๆ ประกอบด้วย ได้แก่

2.1 การใช้วิธีกึ่งสะท้อนภาพ (Semiprojective Technique) เป็นวิธีการให้ผู้ถูกศึกษา บรรยายภาพที่ไม่ชัดเจน หรือเติมคำ หรือเติมข้อความ เพื่อเป็นการเสนอคำที่ต้องการวัด

2.2 การทำแบบทดสอบแบบปรนัย (Performance on Objective Test) คือการเลือก คำตอบจากแบบทดสอบแบบปรนัยในตัวเลือกที่ไม่ถูกต้อง และแสดงคำถามลำเอียงในเรื่องนั้นๆ โดยจะมีคำตอบที่ถูกต้องไว้แล้ว

2.3 การวัดปฏิกิริยาของร่างกาย (Physiological Reaction) ในขณะที่ร่างกายเกิดอารมณ์ จะมีปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในร่างกายที่สามารถวัดได้ เช่น การใช้เครื่องมือวัดการตอบสนองของผิวหนัง การวัดจากอัตราการเต้นของหัวใจ การบีบตัวของหลอดเลือด การหด ขยายของม่านตา สิ่งเหล่านี้ จะช่วยให้ความรู้สึกความเข้มข้นของทัศนคติ แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นไปทิศทางบวกหรือทาง ลบ

ไพรัช สุขสงญาติ (2542 : 10) เสนอว่า วิธีการวัดความคิดเห็น โดยมากจะให้ผู้ตอบ คำถามเลือกตอบคำถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็น ด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือ ปฏิเสธ (Negative)

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า วิธีวัดความคิดเห็นของบุคคลมีได้หลายวิธี เช่นวิธีตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยมากจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับวัด

สิ่งต่างๆ จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งผลที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นเหล่านี้ จะเป็นตัวชี้วัดความพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของกลุ่มเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เป็นปฏิกริยาที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้จะเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น และไม่สามารถครอบครองได้ และการบริการเป็นกิจกรรมที่สร้างคุณค่า และจัดหาคุณประโยชน์ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ความหมายของการบริการ

การบริการ เป็นกระบวนการในการอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจจากการได้รับบริการนั้นๆ ผู้ให้บริการจะต้องมีความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้เกียรติต่อลูกค้า ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ/กิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14 ; อ้างถึงใน อรรถกรินทร์ ปิ่นมณี. 2552 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ดังนี้

S = Smiling + Sympathy หมายถึง การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Volunteer หมายถึง ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing หมายถึง การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์องค์กร

C = Courtoes หมายถึง กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm หมายถึง ความกระตือรือร้นกระฉ่ง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

กมลชัย ดีประทีป (2547 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ จากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติ และเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้น โดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ และตอบสนองผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ในการให้บริการต้องมีการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้น โดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะส่งผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett. 1993 : 23 – 25 ; อ้างถึงใน วราพรธณ สันตสุขนะโชค. 2540 : 31) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ ได้แก่ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

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

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

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

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

5.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

5.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

5.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

5.4 ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5.5 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สมิต สัจฉกร (2542 : 14 - 15) กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการว่า อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

1.2 มีความนิยมหน่วยงานที่ให้บริการ

1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน

1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ

1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบ หรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก

2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน

2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543 : 14 - 16) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ หรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับ ผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการ ตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม และรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพ อันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดย มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า หรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการ ด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการ ที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพ และการแสดงออกด้วยไมตรีจิต ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และจิตใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ และคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหา เพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการ ต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น และหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาด ที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริการ สามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพ ของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากร หรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญ ที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กร ด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีด

ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึง ทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนานุเคราะห์ที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพ และการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่อง และแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไข และกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการ และสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผล ตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่า เป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคน ในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ ตามลักษณะของงานบริการต่างๆ

2.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการ ในฐานะที่ผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการ ควรมีมารยาทที่ดี และใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้รับบริการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการให้บริการ เป็นการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ดีจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วด้วย ทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

คุณภาพเกี่ยวกับการบริการ

ในการให้บริการกับลูกค้า สิ่งสำคัญที่ต้องเน้นก็คือ คุณภาพของการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

ผู้ให้บริการจะต้องรักษาระดับมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมอีกด้วย
 ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 11) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า การให้บริการที่มี
 คุณภาพจึงเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น
 ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง
 หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคกล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภค
 ที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผล
 ที่ได้รับจริง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 337) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับ
 ตัวกำหนดคุณภาพของบริการไว้ดังนี้ ผู้บริหารจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง
 สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการ
 ที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพ
 การบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพาได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะ
 ที่เชื่อถือได้ถูกต้อง สม่ำเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 และช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ
 ที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การเข้าถึงได้ง่าย (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าถึงได้ง่าย
5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้
 ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความ
 ซื่อสัตย์
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อ
 สงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจในความต้องการ (Want)
 และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

พิสิทธิ พิพัฒน์โภคากุล (2549 : 19) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้น ต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือจุดที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยเน้นช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ จนรับบริการเสร็จสิ้นและกลับไป ซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า โมเมนต์ออฟทรูทซ์ (Moment of Truth, MOT) คือช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ ในการทำให้คุณภาพการบริการได้ผล ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง 2 ประการคือ

1. การมีส่วนร่วมของพนักงาน การรับความคิดเห็นจากพนักงาน การขอข้อมูลเชิงลึกของการปฏิบัติงานจากพนักงานและต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และข้อมูลแก่พนักงาน
 2. การมีมาตรฐานและการปฏิบัติตามมาตรฐาน ในการสร้างมาตรฐานที่ทำให้เกิดประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้จริง คือการสร้างมาตรฐานจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจริง เพราะผู้ปฏิบัติงานจริงเป็นผู้รู้ข้อมูลมากที่สุด และผู้ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานก็คือ หัวหน้างาน ซึ่งจะเป็นผู้ติดตาม ควบคุม และช่วยปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งทีบุคคลได้กระทำให้ และเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ อาจแยกพิจารณาถึงลักษณะของการบริการออก ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2514 : 254 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จิตุชัย. 2547 : 21) ได้กล่าวถึงลักษณะงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความถูกต้องแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการให้ลงมือปฏิบัติ ในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลา และเมื่อนักวัน เวลาใด ก็จะต้อง ตรงตามกำหนด

สมิต สัจฉกร (2545 : 13 ; อ้างถึงใน ชัยณรงค์ นัคตาสาย. 2551 : 8 – 9) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีที่เกิดผลขึ้น อันเป็นลักษณะของการบริการ

2. เป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด และจิตใจที่ดีย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่ให้บริการ และต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคน จะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการ เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 12 – 14) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ ในการบริการใดๆก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรม

หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัด และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั้นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงาน โรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพ ประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต

หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

จากแนวความคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ลักษณะงานบริการต้องประกอบ ด้วยคุณภาพของทรัพยากร คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และการสื่อสาร เพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด และต้องสร้างความประทับใจ ทั้งด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการอีกด้วย

กระบวนการให้บริการที่ดี

กระบวนการให้บริการที่ดี คือ ในการปฏิบัติงานต้องมีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ เมื่อปฏิบัติแล้ว

ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ในขณะที่ปฏิบัติก็ต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และมีความรวดเร็ว อีกด้วย ซึ่งมีผู้กล่าวถึงกระบวนการให้บริการ ไว้ดังนี้

พรณี ชุติวฒนธาดา (2544 : ออนไลน์) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการที่ดี เป็นการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545 : 1 - 7) กล่าวว่า การบริการที่ดีเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ(ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมา เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ ที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

กรมโยธาธิการและผังเมือง (2553 : 46) กระบวนการในการให้บริการที่ดี คือ

1. ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รับดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
2. ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา
3. หากได้รับการมอบให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน 2 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
5. เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการ ติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว (รับแจ้ง จัดการ ติดตาม แก้ไข)

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการให้บริการที่ดี คือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้กระบวนการในการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ

พร้อมกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ จึงต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้ปรับปรุงการให้บริการที่ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้น

สถานที่ให้บริการที่ดี

สถานที่ให้บริการที่ดี คือ การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น การจัดให้มีบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม มีห้องน้ำที่สะอาดไว้คอยให้บริการ และการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ เป็นต้น ซึ่งมีผู้กล่าวถึงสถานที่ให้บริการ ไว้ดังนี้

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุราษฎร์ธานี (2552 : ไม่มีเลขหน้า) การจัดให้มีสถานที่ให้บริการที่ดี และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย เช่น

1. จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

1.1 จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่สมาชิกสหกรณ์ผู้มารับบริการ

1.2 ผู้ที่นำรถมาจอดต้องประทับตราจอดรถ ณ จุดรอรับบริการเพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้ามาใช้สถานที่จอด

1.3 รถของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ต้องหาที่จอดภายนอกหรือด้านหลังบริเวณที่ทำงาน

2. จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

2.1 จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม เช่น

มีพื้นที่สีเขียว

2.2 จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.3 มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง

2.4 จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้บริการ

2.5 มีบริการถ่ายเอกสาร

2.6 มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก

2.7 จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม

ไว้บริการขณะรอคอย

2.8 จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด

กรมโยธาธิการและผังเมือง (2553 : 44 - 45) กล่าวว่า การบริการที่ดีและลักษณะบริการที่ดี ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการที่ดี/สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1. ห้องน้ำสะอาด

2. สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและ

ไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ

3. ใช้มาตรฐาน 5 ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นประจำ

4. จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ

5. มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ

6. มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ

7. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

8. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดเพลงคลอเบาๆ

พินิจพร รุโงปการ (2556 : ออนไลน์) กล่าวว่า การมีสถานที่ให้บริการที่ดี และสภาพแวดล้อมที่ดีมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกสบาย ความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า สถานที่ให้บริการที่ดี เป็นการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ควรจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นสัดส่วน ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกสบาย สิ่งเหล่านี้ก็จะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวก เป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ต้องมีการวางแผนให้เป็นระบบ มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย เพียงพอแก่ผู้รับบริการ สามารถบริการ ได้อย่างรวดเร็ว และพร้อมที่จะบริการได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งสถานที่ในการให้บริการต้องอยู่ในแหล่งชุมชน มีความเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการด้วย

ความหมายของการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวก เป็นการดำเนินการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการ ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551 : 9) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง การดำเนินการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชน โดยรวม

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2557 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของการอำนวยความสะดวก ไว้ว่า หมายถึง การบริหารและการบริหารจัดการ มีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์ สังคม ซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทาง หรือวิธีการควบคุมดูแล กันภายในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (2557 : ออนไลน์) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง การผลักดันการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคน พิการ เป็น กิจกรรมหนึ่งที่ยดำเนินการเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นให้หน่วยงาน/องค์กรทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน สถานประกอบการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการ เข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้ตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่กำหนดให้คนพิการ มีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสถานที่ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สถานประกอบการ ได้จัดให้คนพิการสามารถใช้ประโยชน์และเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ทำให้คน พิการมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น สนับสนุนต่อการดำเนินการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่สา เช่น สถานที่ แพนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ผู้รับความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริหารจัดการให้ เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยรวมของประชาชน ทั้งภาครัฐ เอกชน สถานประกอบการ ควรจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ เพื่อให้ผู้พิการสามารถ เข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดอีกด้วย

ความสำคัญของการอำนวยความสะดวก

ในการให้บริการ สิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงคือ การให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว เกิดความ ประทับใจ และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของ ความสำคัญของการอำนวยความสะดวกไว้ดังนี้

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554 : ออนไลน์) กล่าวว่า ความสำคัญของการอำนวยความสะดวกเป็นตัวพิจารณาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรกคุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัด ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่ง เป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ(Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสนใจ ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ Servqual

มานะ นิमितมงคล (2556 : ออนไลน์) กล่าวว่า ความสำคัญของการอำนวยความสะดวก มีดังนี้

1. ช่วยอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายของประชาชน
2. ลดความยุ่งยากซับซ้อนและลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ ซึ่งเป็นการลดเงื่อนไขที่นำไปสู่การเรียก รับสินบน ของข้าราชการ จาก ประชาชน พ่อค้า นักธุรกิจ
3. ลดเงื่อนไขที่สร้างความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันทางการค้า
4. ช่วยให้สามารถใช้ศักยภาพของระบบสารสนเทศ ที่รัฐได้ลงทุนไปแล้ว อย่างคุ้มค่า
5. สร้างความน่าเชื่อถือในการติดต่อลงทุนให้กับนักลงทุนต่างชาติ

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2557 : ออนไลน์) กล่าวว่า ความสำคัญของการอำนวยความสะดวก มีดังนี้

1. ริเริ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และทำให้พุ่งเป้า
2. ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. ยกระดับของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร
4. เพิ่มการยอมรับต่อพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยทำให้กิจกรรมสอดคล้องกับเป้าหมายใหญ่ขององค์กร
5. เตรียมพนักงานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เข้าสู่งานใหม่ที่ต้องการความรู้ ความสามารถที่พนักงานผู้นั้นมี
6. เชื่อมโยงโลกทัศน์ของชุมชนแลกเปลี่ยนเรียนรู้เล็กๆ ภายในองค์กร เข้าสู่การปรึกษาหารือเพื่อการปรับเปลี่ยนองค์กรในภาพรวม

จากข้อความข้างต้นที่กล่าวมานั้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการอำนวยความสะดวก เป็นตัวพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ว่าหน่วยงานมีคุณภาพต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด ประชาชนได้รับความสะดวกต่อการมาติดต่อหรือไม่ อีกทั้งยังสามารถลดความยุ่งยากซับซ้อน ลดระยะเวลาในการติดต่องาน และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงานได้อีกด้วย

รูปแบบของการอำนวยความสะดวก

รูปแบบของการอำนวยความสะดวก ก็นับว่ามีความสำคัญต่อการให้บริการเช่นกัน ทำอย่างไรให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความคิดที่จะนำรูปแบบของการอำนวยความสะดวกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ มีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ อำนวยความสะดวกรูปแบบไหนให้ผู้รับบริการ มีความประทับใจมากที่สุด มีนักวิชาการได้ให้ความหมายรูปแบบของการอำนวยความสะดวกไว้ดังนี้

พงศ์สัทพ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 363 - 364) กล่าวถึงรูปแบบของการอำนวยความสะดวกในการบริการที่ดี มีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐ ได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่

9.หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจ

ในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2546 : 39) กล่าวว่า นอกจากการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพแล้ว ยังได้มีการจัดตั้งอำนาจความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย โดยศึกษาจากการสำรวจข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งมีหัวข้อในการสำรวจ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ เพื่อนำมาประเมินผลงาน และกำหนดแนวทางการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ และทักษะการปฏิบัติงาน มีกริยา มารยาทสุภาพอ่อนน้อมคอยช่วยเหลือชี้แจง ให้คำตอบ คำแนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการ โดยเห็นว่าการที่ผู้รับบริการเมื่อก้าวเข้ามายังสำนักงานย่อมไม่มีความคุ้นเคย แต่หากมีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่ดูแล ย่อมสร้างความประทับใจและอบอุ่น

2. ด้านกระบวนการ มีการใช้ระบบบัตรคิวในการจ่ายงาน เพื่อสร้างความโปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรมแก่ผู้ขอรับบริการ รวมทั้งเป็นการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วด้วย

3. ด้านสถานที่ มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ มาเป็นแนวทางในการเพิ่มผลผลิตและบริการ ซึ่งจะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในการจัดและปรับปรุงสถานที่ให้เกิดความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ความปลอดภัย คุณภาพของงาน อันเป็นพื้นฐาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548 : 6 – 20) การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ คน (People) กระบวนการ (Process) สถานที่ (Place) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดการให้ทั้ง 3 องค์ประกอบดังกล่าวเอื้อให้เกิดความสะดวกให้แก่ประชาชน ในการรับบริการมากที่สุด ซึ่งแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดและแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. คน (People) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุด ที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการ โดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริการบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1.1 ทัศนคติที่ถูกต้องในการบริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการ ที่เห็นพ้องกันว่าผู้รับบริการนั้นคือ จุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ แนวทางปฏิบัติคือ

1.1.1 ปลุกฝังวัฒนธรรมในองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้มารับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ติดป้ายเตือนใจในจุดที่มองเห็นได้ง่าย

1.1.2 ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และถือให้ผลของการประเมินโดยประชาชนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ

1.1.3 ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด เช่น อาจจัดสถานที่ให้ผู้บังคับบัญชาสามารถมองเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา เช่น เป็นห้องกระจกที่สามารถมองเห็นกันได้

1.1.4 อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับประชาชน

1.2 ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังหน่วยราชการ ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคืองกว้าง ไม่ทราบว่าตนควรจะทำติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ประชาชนอบอุ่นใจ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.2.1 จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสถานีตำรวจ พนักงานต้อนรับจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ

1.2.2 อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ

1.2.3 พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

1.3 ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ได้มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1.3.1 พัฒนาความรู้ให้บุคลากร

1.3.2 จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1.3.3 มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมาย

ให้ทำหน้าที่

1.3.4 การเลื่อนชั้นในสายงานเดียวกัน

1.3.5 มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ เช่น ข้าราชการ ตำรวจในสายธุรการก็ให้เลื่อนตำแหน่งในสายงานธุรการเท่านั้น ไม่สามารถข้ามสายไปในสายป้องกันปราบปราม หรือสายสืบสวนสอบสวนได้ ซึ่งจะทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

1.4 ความสุภาพ บุคลากรผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมนันทนาการ มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่อง ให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งวิทยากรอาจเชิญมาจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นเลิศด้านบริการ เช่น โรงแรมที่ได้รับรางวัลระดับนานาชาติ

1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ภาครัฐก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1.6.1 จัดให้มีระบบบัตรคิวและให้บริการตามคิด โดยเคร่งครัด

1.6.2 สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

2. กระบวนการ (Process) กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตาม

ผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ซึ่งมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

2.1 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาดตกหล่นด้วย มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.1.1 การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร

2.1.2 มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

2.1.3 ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูล และช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา

2.2 ความรวดเร็วในการบริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด แนวทางปฏิบัติคือ

2.2.1 จัดให้มีพนักงานผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.2 วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง หรือให้บริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในย่านชุมชนตามความเหมาะสม เช่น สถานีตำรวจสาขา ตู๋ยาม

2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ประชาชนผู้บริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการของภาครัฐ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐในกรณีต่างๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น แนวทางปฏิบัติคือ

2.4.1 ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ตามที่สาธารณะต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ

2.4.2 จัดทำป้ายแสดงสถานที่ประเภทงาน ขั้นตอนของงานและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ประชาชนได้รับทราบ

2.5 การให้บริการตลอดเวลา (Non-stop Service) และการขยายเวลาการให้บริการ (Extra-hour Service) หน่วยงานภาครัฐควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.00 – 16.00 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเจ้าหน้าที่ที่มีเวลาพักสลับกันเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังควรจัดให้มีการขยายเวลานานกว่าปกติในช่วงที่มีประชาชนมาขอรับบริการมาก เช่น ช่วงสุดสัปดาห์สุดท้ายของการยื่นแบบภาษีเงินได้ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรอาจให้บริการถึง 24.00 น.

2.6 การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยรวมงานต่างๆ ที่ประชาชนต้องการมาไว้บริเวณเดียวกันให้ครบถ้วน และติดป้ายแสดงบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ ให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่ต้องไปติดต่อส่วนราชการหลายๆ แห่ง จะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น เช่น ผู้ที่ยื่นขอเลขที่บ้าน ณ สำนักงานเขตสามารถยื่นขอน้ำประปาและไฟฟ้าได้ในคราวเดียวกัน เป็นต้น

2.7 การใช้เครื่องบริการประชาชนอเนกประสงค์ การนำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการประชาชนหลายอย่างรวมเข้าไว้ในตู้เดียวกัน ซึ่งเมื่อใช้ร่วมกันกับสมาร์ตการ์ดก็จะทำให้ประชาชนสามารถรับบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยผ่านเครื่องบริการประชาชนอเนกประสงค์ ได้หลากหลายบริการ โดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงานภาครัฐ เช่น การคัดสำเนาทะเบียนราษฎร การย้ายเข้าย้ายออกจากทะเบียนบ้าน การสอบถามข้อมูลต่างๆ

2.8 จัดให้มีช่องทางการติดต่อ (Communication Channel) ที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้โดยง่าย เช่น โทรศัพท์สายด่วน (Hot Line) โดยทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน เช่น 1556 ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งประชาชนสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูล หรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง หรือจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

2.9 การให้บริการ Online (E – citizen Service) การจัดให้มีการให้บริการของรัฐสู่ประชาชน โดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าไฟ ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ทั้งนี้เทคโนโลยีที่ใช้ต้องสามารถลงไปถึงกลุ่มรากหญ้าได้ เช่น มีอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นต้น

2.10 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ

เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไป เช่น ในกรณีของการติดตามผลคดี อาจให้สายตรวจแวะเยี่ยมเจ้าทุกข์ของบ้านที่ถูกโจรกรรม เพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติม และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่ห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

2.11 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ หน่วยงานควรสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะทราบได้ว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการต่อเนื่อง เช่น จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. สถานที่ (Place) การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก ประชาชนเมื่อมารับบริการจากภาครัฐมักจะใช้เวลาานกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้นการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

3.1 จัดให้มีบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ

3.2 รถของเจ้าหน้าที่ต้องหาที่จอดภายนอกหรือด้านหลังบริเวณที่ทำงาน

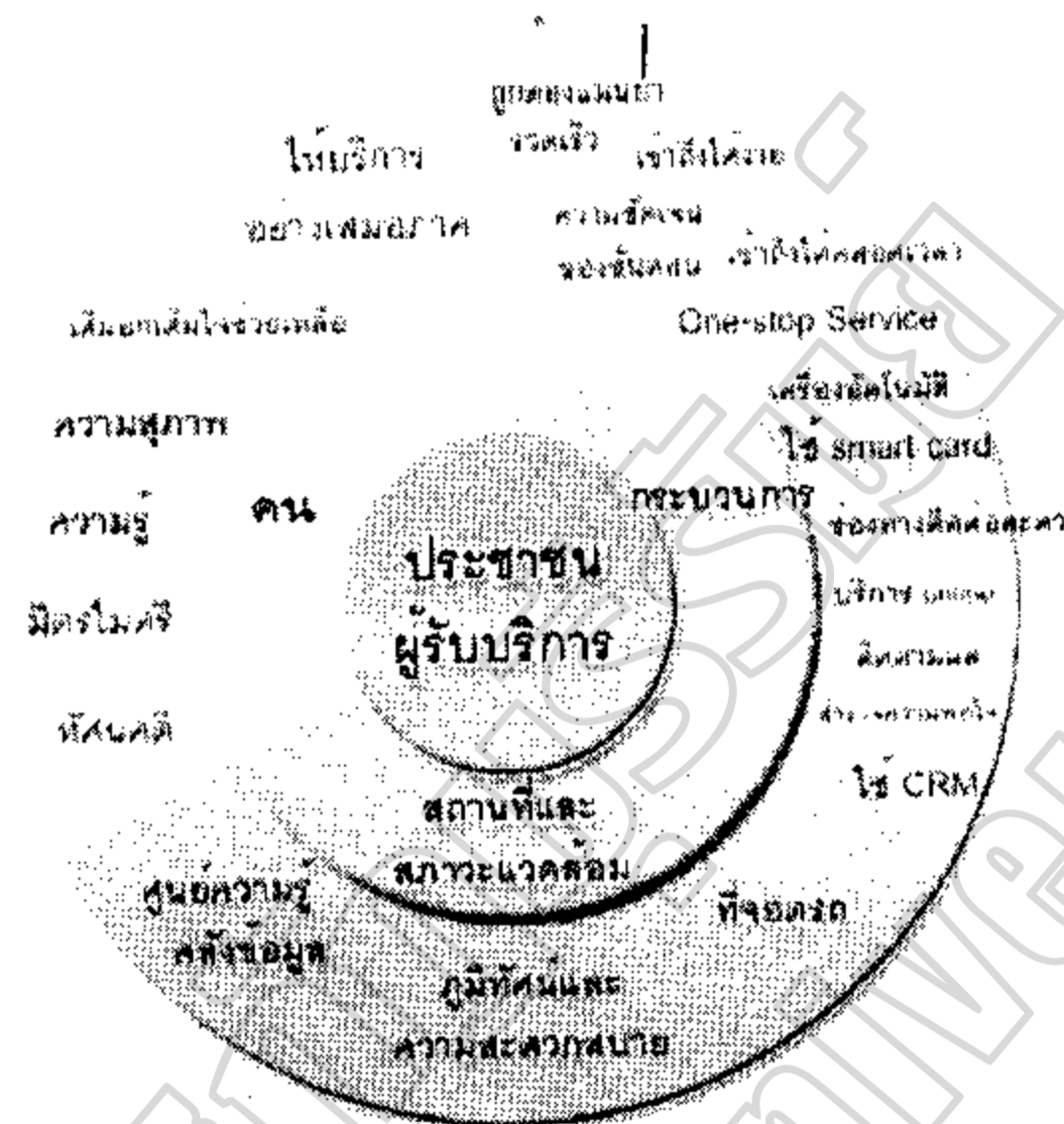
3.3 จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม

3.4 จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

3.5 จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม

ไว้บริการ

3.6 จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด มีจำนวนเพียงพอ โดยมีภาพประกอบดังนี้



ภาพประกอบ 2.1 แสดงองค์ประกอบของการอำนวยความสะดวก

ที่มา : (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2548 : 6 – 20)

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบของการอำนวยความสะดวกเป็นการใช้ทัศนคติในการให้บริการ ผู้บริการต้องมีจุดมุ่งหมายในการทำงาน เพราะต้องคอยอำนวยความสะดวก คอยช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ มีมิตรไมตรีในการอำนวยความสะดวก ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกอบอุ่น ประทับใจ และทำให้การบริการของหน่วยงานมีคุณภาพอีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการพื้นฐาน และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ให้ประชาชน และสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนวยความสะดวก การศึกษา สาธารณสุข การสงเคราะห์ และให้บริการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต ให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม ฯลฯ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่รัฐ หน่วยงานภาครัฐ มีหน้าที่ในการควบคุม และดำเนินการจัดทำบริการสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งมีผู้ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะไว้ดังนี้

มานิตย์ จุมปา (2547 : 76 – 77) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองได้กระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะ อันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคม การสาธารณสุข เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 31) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชน หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งบริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ เป็นกิจกรรมที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือมอบให้เอกชน เป็นผู้ดำเนินการ และเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

อำนาจ เสรมาญ (2552 : 6) ให้นิยามว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม ในสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต หรือเพื่อส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ให้ได้รับความสะดวกสบาย โดยถือว่าเป็นภารกิจที่รัฐจะต้องจัดทำ

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้น หรืออยู่ในความอำนาจการ เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต

ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

ความสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ จัดทำขึ้นเพื่อให้ทุกคนได้รับด้วยความเสมอภาค ด้วยความต่อเนื่อง และด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม เพื่อเสถียรภาพ และความมั่นคงของประเทศ ซึ่งมีผู้ได้ให้ความหมายของความสำคัญของการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

จิน เดอ โซโต (Jean de Soto. 1994 : 8 ; อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547: 3 - 5) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมือง กับลักษณะทางด้านกฎหมายคือ

1. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้
2. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการคือ
 - 2.1 เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศ หรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
 - 2.2 มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม
 - 2.3 เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

เคทซ์ และ เบรนดา (Katz & Brenda. 1996 : 30 ; อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547 : 66) ได้เสนอความสำคัญของการบริการสาธารณะไว้ว่า พื้นฐานของการให้บริการสาธารณะมีดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity) เป็นการให้บริการที่เน้นการบริการเป็นรายบุคคล หรือให้ข้อมูลกับผู้รับบริการแบบรายคน เพราะมาใช้บริการที่แตกต่างกัน
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การให้บริการประชาชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการ โดยไม่ใช้อารมณ์ บริการด้วยกริยาท่าทางน้ำเสียงที่สุภาพ

มิลเลท (Millett. 1954 : 96 ; อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. 2548 : 229) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลา ที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการทันต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากความสำคัญข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการต้องมีความรวดเร็ว ทันต่อเวลา พร้อมทั้งคำนึงถึงความต้องการของประชาชน และให้บริการอย่างต่อเนื่อง

รูปแบบการบริการสาธารณะ

รูปแบบการบริการสาธารณะ คือ ภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะ โดยรัฐ และภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะโดยเอกชน รูปแบบของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่า ประชาชนได้รับบริการที่ดี ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

นคร ฌ ลำปาง (2545 : ไม่มีเลขหน้า) รูปแบบการบริการสาธารณะ รัฐในฐานะเป็นผู้ดูแลประโยชน์มหาชน เพื่อให้ประชาชนในรัฐนั้นมีความเป็นอยู่ที่ปลอดภัย และสะดวกมากขึ้น รัฐจึงมีหน้าที่ที่จะต้องทำภารกิจหรือบริการสาธารณะต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ส่วนที่จะจัดอยู่ในรูปแบบใด ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทยการจัดทำภารกิจหลักของรัฐ อาจสรุปได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. ระบบราชการ เป็นรูปแบบองค์การที่ประกอบด้วยสายการบังคับบัญชา ที่จัดไว้ อย่างละเอียดรัดกุม โดยอาศัยหลักของการแบ่งแยกการทำงาน
2. รัฐวิสาหกิจ เป็นรูปแบบองค์การที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ อาจมี โครงสร้างเช่นเดียวกับหน่วยธุรกิจเอกชน หรือมีโครงสร้างอย่างหน่วยงานของราชการ แต่มี วัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาผลกำไร
3. องค์การมหาชนอิสระ เป็นองค์กรที่ไม่ใช่ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ มีอิสระและความ คล่องตัวในการบริหารจัดการงบประมาณของตนเอง และดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
4. ภารกิจที่รัฐมอบหมายให้เอกชน เป็นการลดภารกิจของภาครัฐบางส่วนลง และส่งเสริม หรือมอบให้ภาคเอกชนดำเนินการแทน

มยุรี อนุমানราชชน (2547 : 47) แบ่งประเด็นการศึกษา รูปแบบการบริการสาธารณะ เป็น 2 ส่วน คือ รูปแบบเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและรูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. รูปแบบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะ เป็นลักษณะการศึกษาตามแนวนี้ มุ่งองค์ความรู้เพื่อสร้างทฤษฎี โดยมุ่งสร้างรูปแบบเพื่อใช้อธิบายลักษณะกำหนดนโยบายสาธารณะ
2. รูปแบบเกี่ยวกับการนำบริการนโยบายไปปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน โครงการ สามารถผลักดันให้การบริการนโยบายบรรลุผลความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

สิทธิกร ศักดิ์แสง (2554 : ออนไลน์) ได้กล่าวว่า รูปแบบในการบริการสาธารณะ มี 2 รูปแบบ หลักคือ การดำเนินการ โดยรัฐกับการดำเนินการ โดยเอกชน ดังนี้

1. ภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะโดยรัฐ ภารกิจของรัฐในการบริการสาธารณะโดยรัฐ สามารถเลือกรูปแบบในการจัดทำภารกิจ ได้ 3 รูปแบบ คือ การจัดทำภารกิจของรัฐในรูปแบบราชการ การจัดทำภารกิจของรัฐในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ และการจัดทำภารกิจของรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน ดังนี้

1.1 ภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะ โดยรัฐในรูปแบบราชการ การดำเนินการ จัดทำภารกิจของรัฐในรูปแบบราชการ เป็นการจัดทำที่ฝ่ายปกครองเป็นคนจัดทำเอง โดยใช้องค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการในการบริการสาธารณะดังกล่าว

1.2 ภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะ โดยรัฐในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะ โดยรัฐในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ นั้นเป็นภารกิจในทางพาณิชย์กรรม และอุตสาหกรรม ซึ่งรัฐจำเป็นต้องเข้ามารับผิดชอบในการดำเนินการ รัฐจึงได้จัดระบบองค์การ ภาครัฐขึ้นอีกรูปแบบหนึ่งคือ “รัฐวิสาหกิจ” (Public Enterprise) เพื่อรับผิดชอบในการจัดทำภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะในทางพาณิชย์กรรมและ อุตสาหกรรมเหล่านี้

1.3 ภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะ โดยรัฐในรูปแบบองค์การมหาชน เป็นภารกิจทางด้านการศึกษา อบรม การวิจัยและการค้นคว้าทางวิชาการระดับสูง การเผยแพร่ หรือส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเฉพาะด้าน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน และเป็นภารกิจที่ต้องการความมีประสิทธิภาพ

2. ภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะ โดยเอกชน เป็นข้อยกเว้นหลัก การจัดทำบริการ สาธารณะ โดยรัฐเนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะต้องใช้เงินลงทุนสูง รัฐไม่สามารถจัดทำบริการ สาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกอย่าง หรืออย่างทั่วถึง เมื่อเอกชนมีความสามารถ จัดทำ รัฐก็สามารถมอบหมายให้เอกชนนำไปจัดทำได้โดยอยู่ภายใต้กำกับดูแลโดยรัฐ ต้องเป็น ภารกิจ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบของการบริการสาธารณะ เป็นกระบวนการสร้าง หลักที่จะประกันให้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี โดยแบ่งออกเป็นการดำเนินการ โดยรัฐ กับการ ดำเนินการ โดยเอกชน ควรมีการศึกษาความต้องการของประชาชน และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดขึ้นมาจากการกระจายอำนาจ ของรัฐบาลกลางให้กับองค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองกับความ ต้องการ และผลประโยชน์ของท้องถิ่น ภายใต้องค์กร ภารกิจ และการตัดสินใจของประชาชน ในท้องถิ่นเอง

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐส่วนกลาง ได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการ ปกครองท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

ความเจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้มีนักวิชาการให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น ไว้หลายท่านดังนี้

พวงทอง โยธาใหญ่ (2545 : 9) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่น ให้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย คัดเลือก และดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง ยังคงควบคุมดูแล และสงวนสิทธิที่ระงับการกระทำบางอย่างของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ได้เมื่อเห็นสมควร ในบางประเทศถือว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นจากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ซึ่งกำหนดแบ่งสรรการใช้อำนาจอธิปไตยออกเป็นสัดส่วน โดยให้รัฐบาลกลางใช้อำนาจอธิปไตยในกิจกรรมส่วนรวมของประเทศ และในขณะเดียวกันก็กำหนดให้อำนาจในการจัดการปกครองภายใน เช่น การระงับทุกข์บำรุงสุขเป็นของรัฐบาล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น จึงกล่าวได้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทหลังนี้เกิดขึ้นจากข้อกำหนดของรัฐธรรมนูญโดยตรง อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นซึ่งเกิดขึ้นตามหลักเกณฑ์นี้ รัฐบาลกลางจะเข้ามาเกี่ยวข้องไม่ได้

รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2546 : 15) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจการปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชนเรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

วุฒิสาร ตันไชย (2547 : 22) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมายมีพื้นที่และประชาชนเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

จากความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ว่า หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ของตน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญเนื่องจาก เป็นการสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ที่จะรักษาความมั่นคงของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และได้มีนักวิชาการให้ความหมายความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ไว้หลายท่านดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 4-5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอำนาจของกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และสามารถก่อกำหนดผู้พิทักษ์ทางกฎหมาย
2. มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ มีการดำเนินกิจการตามกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นการระบุหน้าที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่มการกระทำใด ๆ ที่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้
3. ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ส่วนผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ได้
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยตรงและทางอ้อม
5. การมีอิสระการบริหารอย่างเพียงพอ ในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบายและมีเป้าหมายที่กำหนด โดยรัฐบาลกลางมีหน้าที่เพียงสนับสนุนส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. มีอำนาจในการจัดหารายได้และใช้จ่ายอย่างอิสระตามสมควร มีการจัดหารายได้ในท้องถิ่นของตนเองอย่างเพียงพอต่อการบริการงาน มีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบของประชาชนในท้องถิ่น

7. มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐ และจัดตั้งโดยมีกฎหมายรับรอง มิใช่เป็นองค์กรที่เป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

ลิขิต ชีรเวคิน (2548 : 335) กล่าวไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้มีส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญคือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ โสภิชฎิกุล (2550 : 21) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1. การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี
2. การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง
3. การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
4. การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ
5. การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเอง แทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

จากความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปได้ว่า เป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน โดยไม่ขาดตอน มีอิสระในการบริหารอย่างเพียงพอในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มิใช่เป็นองค์กรที่เป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน ทั้งนี้ต้องมีการกำกับดูแลจากรัฐ

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง และตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย ได้มี นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

สุรชัย เจนประโคน (2554 : ออนไลน์) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปประเทศที่จัดให้มีปกครอง ท้องถิ่นมักมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายคล้ายคลึง กัน

1. เพื่อสร้างความพอใจแก่ท้องถิ่นและลดการขัดแย้ง
2. เพื่อให้การจัดทำบริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว
3. เพื่อให้การจัดทำบริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามความต้องการหรือเป้าหมายของ ประชาชน
4. เพื่อองค์การปกครองท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
5. เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

โกวิทย์ พวงงาม (2549 : 10) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น คือ

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ด้วบุคคล ตลอดจนที่ใช้ในการ ดำเนินการในการจัดบริการสาธารณะแทนรัฐบาล
2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 26 ; อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 2555: 14-15) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัย เงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆอาจไม่ เพียงพอดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆก็สามารถ มีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ด้วบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศ มีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการ บริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครอง

ส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วยการจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารูปแบบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นสรุปได้ว่า ในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และการดำเนินการดังกล่าว จะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลางด้วยเช่นกัน

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม และมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง ภายใต้ของกฎหมาย และองค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

มอร์โร (Moreau. 1972 : 143 ; อ้างถึงใน ชาญชัย แสงศักดิ์. 2542 : 35) ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ

1. มีพื้นที่รับผิดชอบชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับ ผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทาง

การเมืองและกิจการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญ ก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองอย่างกว้างขวาง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรที่ทำหน้าที่นิติบัญญัติ คือ สภาท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบัญญัติและแก้ไขกฎหมายท้องถิ่น พิจารณาอนุมัติเห็นชอบงบประมาณท้องถิ่น
2. ฝ่ายบริหาร คือ นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองนายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่นมีวาระคราวละ 4 ปี

3. ฝ่ายปฏิบัติงาน คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและโครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่นตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22 ; อ้างถึงใน โกวิทช์ พวงงาม. 2552 : 31-33) ได้กำหนดองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่นไว้ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้ง โดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาคด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยความร่วมมือกันในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยรัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุม ดูแลอยู่

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องประกอบไปด้วย 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่บัญญัติและแก้ไขกฎหมายท้องถิ่น ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น โดยมีวาระคราวละ 4 ปี และฝ่ายปฏิบัติงาน มีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายและโครงการต่างๆของท้องถิ่น ตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร

ลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชนระดับล่างสุด รัฐบาลคำนึงถึงประชาชนและความมั่นคงของประเทศโดยรวม และจัดตั้งขึ้นเป็นนิติบุคคล เพื่อให้มีอำนาจการปกครองอย่างอิสระ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะของการเลือกตั้ง ตามรูปแบบของระบอบประชาธิปไตย ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

ศักดิ์สุนทร ขาวลาจันทร์ (2553 : 3) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นมีดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย
 2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
 3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
 4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
 5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต
 6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง
- สุรัชย เชนประโคน (2554 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นวิธีการที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการปกครอง และการจัดทำบริการสาธารณะสุข ให้แก่ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานของตนเอง ตลอดจนดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพราะหลักการกระจายอำนาจยึดถือเสรีภาพของประชาชนเป็นสำคัญ โดยให้ประชาชนมีอิสระตามสมควรในการดำเนินการปกครอง และจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ได้เอง เป็นการปกครองตนเองตามหลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย คำว่า “การปกครองท้องถิ่น หรือ Local Government” มีผู้ให้ความหมายและอธิบายไว้แตกต่างกันไป แต่ในหลักการสำคัญมักคล้ายกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการปกครองและการดำเนินการ ปกครองขององค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ จึงสรุปได้ดังนี้

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

“การปกครองท้องถิ่น” หมายถึง การปกครองชุมชนหรือท้องถิ่นใดๆ ของประเทศ โดยมีองค์การหรือหน่วยการปกครองที่ได้จัดตั้งขึ้นเป็นนิติบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ประชาชนเลือกเข้ามาเพื่อดำเนินงานตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง และมีอำนาจอิสระในการดำเนินกิจการของท้องถิ่นตามที่รัฐบาลกลางมอบหมาย ทั้งนี้ส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางเพียงแต่ควบคุมเท่านั้น

2. ลักษณะหรือหลักการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 เป็นการปกครองชุมชนหรือท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งของประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองที่อยู่ในระดับพื้นฐานล่างสุดของสถาบันการปกครอง ประเทศ และเป็นระดับรองลงมาจาก การปกครองระดับภูมิภาค และระดับประเทศหรือรัฐบาลกลาง ดังนั้น รัฐบาลกลางจะต้องคำนึงถึง ประชาชนและความมั่นคงของรัฐหรือของประเทศโดยส่วน รวม

2.2 มีองค์การหรือหน่วยการปกครองที่ได้จัดตั้งขึ้นเป็นนิติบุคคลแยกไปต่างหากจาก รัฐบาลกลาง เพื่อดำเนินการปกครองและจัดทำบริการสาธารณะในเขตพื้นที่ที่กำหนด โดยมีรายได้ ทรัพย์สิน และฝ่ายนิติบัญญัติ หรืออาจจัดทำเป็นรูปแบบอื่นก็ได้ตามสภาพและความเหมาะสมของ ท้องถิ่นนั้นๆ การที่กำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพื่อแสดงให้เห็นว่ามี การจัดองค์การปกครองท้องถิ่นแยกออก ต่างหากจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคหรือรัฐบาล กลาง ทำให้มีอำนาจอิสระและสิทธิต่างๆ ที่จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายด้วย มีอำนาจในการเก็บภาษีและรายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อกำหนดงบประมาณกำหนดการ ใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ สร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่น ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติประจำก็เป็นการจ้างโดยใช้เงินงบประมาณของ ท้องถิ่น และมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบาย ของผู้บริหารท้องถิ่น

2.3 มีการเลือกตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน การเลือกตั้งนับได้ว่าเป็นลักษณะสำคัญของการ ปกครองท้องถิ่น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร ฝ่าย บริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ โดยต้องเป็นไปตามรูปแบบประชาธิปไตยและตามกำหนด ระยะเวลา ที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย ด้วย

2.4 ต้องมีอิสระในการดำเนินงานของท้องถิ่น โดยไม่ต้องรับคำสั่งจากส่วนกลาง มีอำนาจวินิจฉัยตัดสินใจและสั่งการในการปฏิบัติหน้าที่ภายในขอบเขตที่กฎหมาย กำหนด ตลอดจนดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของตนเอง ส่วนกลางเพียงแค่ ควบคุมเท่านั้น อีกทั้งต้องอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมเพื่อความมั่นคงของรัฐและประ โยชน์ส่วนรวม วัชระ แก้วกำเนิด (2554 : 42 - 43) ได้ให้ลักษณะสำคัญว่าจากนิยามต่างๆ สามารถประมวล เป็นหลักการปกครองท้องถิ่น ได้สาระสำคัญดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้าน ความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม ความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมี ขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิด

ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น อย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะ กลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความ มั่งคั่งของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่น นี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชน ในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการ พิจารณาการกระจายอำนาจ ให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้ข้อบังคับประชาชน ในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนด งบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การ ปกครองท้องถิ่น แบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สมาชิกสภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการ ปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องเป็นคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สม เจตนาารมณ์ และความ ต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการแก้ไขให้ ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตย อย่างแท้จริงอีกด้วย

จากคำกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น เป็นรากฐานของ การปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล และเปิด โอกาสให้ประชาชน ได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้กับอุปสรรค ปัญหา พร้อมกับช่วยกัน แก้ไขปัญหาในท้องถิ่นของตนได้ตรงจุดอย่างแท้จริง

ปัญหาของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีปัญหาที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากการปกครองเป็นแบบ อิสระของคนในท้องถิ่น เป็นการปกครองตนเอง ไม่มีช่องทางที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้มาก

นัก ทำให้ขาดพลังความร่วมมือ และขาดความสนใจจากประชาชน ส่งผลให้การปกครองท้องถิ่น ประสบกับความล้มเหลว ได้มีนักวิชาการได้แสดงความคิดเห็นของปัญหาไว้ดังนี้

สมบุญ สุขสำราญ (2545 : 352-353) การบริหารราชการแผ่นดินไทยเน้นหนักไปในการ รวมอำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ เนื่องจากปัญหาความมั่นคงของชาติ ลักษณะการบริหาร ราชการไทยดังกล่าวข้างต้นได้สร้างปัญหาให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

สงวน ถ้วม โนมนต์ (2548 : ออนไลน์) ได้แสดงความคิดเห็นของปัญหาของการปกครอง ท้องถิ่นไว้ในบทความ คลังสมอง วิทยาลัยราชอาณาจักรเพื่อสังคมในหัวข้อ รัฐธรรมนูญกับการ ปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการสำคัญของการปกครอง ส่วนท้องถิ่นคือ ให้คนในท้องถิ่นปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ใน อดีต ได้มีกฎหมายฉบับกำหนดโครงสร้างการบริหารท้องถิ่นไว้หลากหลายรูปแบบทำให้เกิดความ แยกแยก สับสน รวมทั้งการที่ผู้บริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นไม่ได้มาจากการเลือกตั้ง ของประชาชน จึงถูกมองว่าการบริหารกิจการของท้องถิ่นอาจไม่ตรงกับความต้องการของ ประชาชน ในท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุขาภิบาล เมืองพิทยา
2. ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบจะกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนในกฎหมาย และมีอยู่หลายประการ แต่ในความเป็นจริงแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลับมีอำนาจหน้าที่และการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองน้อย เนื่องจากมีหน้าที่ซ้ำซ้อนกับราชการบริหาร ส่วนภูมิภาค
3. ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาสำคัญในเรื่องนี้คือปัญหา เรื่องรายได้ของท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้จากภาษีดังนี้ ภาษีที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงป่าที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ภาษีที่เป็นของรัฐบาล รัฐบาลจัดเก็บเพิ่มและจัดสรรให้แก่ท้องถิ่น เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และภาษีที่เป็นของท้องถิ่น รัฐบาลจัดเก็บให้ท้องถิ่นได้แก่ ภาษียรถยนต์และล้อเลื่อน

อย่างไรก็ดี ปัญหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ มีรายได้ไม่เพียงพอซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 6-7 ของรายได้รัฐบาล จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พนักงานหรือข้าราชการท้องถิ่นเป็นผู้รับนโยบายของผู้บริหารไปใช้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายกำหนดให้ มีองค์กรบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นแต่ละรูปแบบแตกต่างกัน ทำให้ไม่เอื้ออำนวยต่อการไหลเวียนและมีความเหลื่อมล้ำกันในความก้าวหน้า

5. ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองท้องถิ่น คือต้องให้คนในท้องถิ่นตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองภายในกรอบของกฎหมายรัฐ หรือผู้แทนของรัฐเข้าไปกำกับดูแลเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศชาติ โดยรวม แต่การปกครองท้องถิ่นไทยในอดีตข้าราชการส่วนภูมิภาคจะเข้าไปมีบทบาทในฐานะผู้ควบคุมหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปฏิบัติงานเป็นผู้บริหารหรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกตำแหน่งหนึ่ง ทำให้การบริหารงานท้องถิ่นไม่อิสระเท่าที่ควร และมุ่งเน้นตอบสนองนโยบายของส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคมากกว่าความต้องการในท้องถิ่น

6. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในอดีตที่ผ่านมาประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเองน้อยมาก การมีส่วนร่วมที่เป็นรูปธรรมคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนใช้สิทธิเลือกตั้งสภาท้องถิ่น แต่เมื่อเลือกตั้งเสร็จสิ้นมีสมาชิกสภาท้องถิ่น มีคณะผู้บริหารแล้วประชาชนจะไม่มีส่วนร่วมอย่างอื่นเลย ในกรณีที่ประชาชนสนใจจะมีส่วนร่วมในทางปฏิบัติ ก็พบว่าไม่มีช่องทางที่เปิดให้ประชาชนทำอะไรได้มากนัก ซึ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดพลัง ขาดความร่วมมือและขาดความสนใจจากประชาชน ส่งผลให้การปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นการปกครองของคนในท้องถิ่นเองประสบความล้มเหลวอย่างสิ้นเชิง

รศ.ดร. รัตนเสริมพงศ์ (2547 : 123-138) เห็นว่า การบริหารท้องถิ่นมีปัญหาหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. ปัญหาด้านอำนาจท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาต่างๆ ดังนี้

1.1 ปัญหาด้านอำนาจในการปกครองตนเอง และความเป็นอิสระของท้องถิ่น ในส่วนนี้จะเป็นปัญหาย่อย 2 ประการ ได้แก่ ปัญหาการได้รับการกระจายอำนาจน้อยเกินไป และปัญหาการได้รับการควบคุมตรวจสอบมากเกินไป

1.2 ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาย่อย 2 ประการ ได้แก่ ปัญหาการมีอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม และปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น

2. ปัญหาด้านโครงสร้างของท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ปัญหาด้านโครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นไม่เป็นประชาธิปไตย โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นไม่ชัดเจน โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นมีส่วนคาบเกี่ยวกับระบบการบริหารประเทศ โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นที่มีองค์ประกอบไม่เหมาะสม และ โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นที่ซับซ้อน

2.2 ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาย่อยๆ ได้แก่ ปัญหาด้านโครงสร้างหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ปัญหาด้านการบริหารงานของท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาต่างๆ ดังนี้

3.1 ปัญหาด้านนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย ปัญหาการกำหนดนโยบายและแผน ปัญหาการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ และปัญหาการควบคุมตรวจสอบและการประเมินผล

3.2 ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่น ประกอบด้วย ปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายนิติบัญญัติ ปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายบริหาร และปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายปฏิบัติการ

3.3 ปัญหาทางด้านการคลังของท้องถิ่น ประกอบด้วย ปัญหาย่อย 2 ปัญหา คือ ปัญหาด้านรายได้ของท้องถิ่น และปัญหาด้านงบประมาณของท้องถิ่น

จากคำกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ปัญหาของการปกครองท้องถิ่นมักจะเกิดขึ้นในหลายด้าน แต่ถ้าเราแยกปัญหาออกแต่ละด้าน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น หาแนวทางป้องกัน แก้ไข ปรับปรุงกับปัญหาในด้านต่างๆ โดยการแก้ไขตรงกับจุดที่เกิดขึ้น ก็จะทำให้ปัญหาต่างๆ ลดน้อยลง หรืออาจไม่มีปัญหาในที่สุด

การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่รัฐมุ่งกระจายอำนาจให้คนในชุมชน มีการจัดตั้งองค์กรขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง มีอำนาจที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับขององค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย

ความหมายของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจเป็นการมอบอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นดำเนินการ หรือบริการสาธารณะ สามารถที่จะกระทำการตัดสินใจทางการปกครองได้ด้วยตนเอง ภายในเขตพื้นที่ของตน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

ลิขิต ชีรเวทิน (2546 : 269) ได้กล่าวว่า ความหมายของการกระจายอำนาจ หมายถึง การมอบอำนาจการปกครองให้คนในท้องถิ่น โดยมีอิสระในการปกครองตนเองการบริหารท้องถิ่น มีงบประมาณของตนเองมีเจ้าหน้าที่ของตนเองและมีฐานะเป็นนิติบุคคล

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2548 : 1) ได้ให้ความหมายของคำว่ากระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การกระทำหรือมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือการบริการสาธารณะบางเรื่อง ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เกรียงไกร เจริญชนาววัฒน์ (2549 : 3) ได้ให้นิยามหลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองจากองค์กรปกครองส่วนกลางไปยังองค์กรส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการจัดการปกครองท้องถิ่นของตนเอง การกระจายอำนาจดังกล่าวเป็นการกระจายอำนาจทางปกครองหรือบริหารเท่านั้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจในการตัดสินใจทางการปกครองของท้องถิ่นด้วยเหตุดังกล่าวจึงก่อให้เกิดผลตามมา 2 ประการ คือ

1. เมื่อเป็นการกระจายอำนาจทางปกครองจากส่วนกลางให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่น ท้องถิ่นสามารถกระทำการตัดสินใจทางปกครองได้ด้วยตนเอง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีฐานะเป็นนิติบุคคล
2. การกระจายอำนาจดังกล่าวก็ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ความเป็นอิสระขององค์กรส่วนท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับของรัฐ ที่มีอยู่เหนือองค์กรส่วนท้องถิ่นดังนั้นการควบคุมการกำกับจึงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการควบคุมกำกับไม่เป็นจริงเป็นจัง การกระจายอำนาจก็ไม่เกิดขึ้น อาจมีผลตามมาเป็นกรรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลางมากกว่าการกระจายอำนาจไปยังองค์กรส่วนท้องถิ่น ดังนั้นการดำเนินงานต่าง ๆ ก็ยังคงไม่มีอิสระเท่าที่ควรจะเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับท้องถิ่นซึ่งควรอยู่ในรูปแบบของการกำกับดูแลก็ยังไม่เกิดขึ้นในการปกครองท้องถิ่นของไทย ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคก็มองเจ้าหน้าที่ของส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเอง ผลความสัมพันธ์ที่เป็นไปในลักษณะการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้สะท้อนออกมาในรูปแบบของการไม่อาจตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องพึ่งพากับราชการบริหารส่วนกลางอยู่ตลอดเวลา

จากความหมายของการกระจายอำนาจข้างต้น สรุปได้ว่า เป็นการกระจายอำนาจในการปกครองประเทศจากส่วนกลางบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้ดำเนินการบริหารงาน

ด้วยตนเอง การกระจายอำนาจจะต้องยึดหลักของความเป็นอิสระของท้องถิ่น ในการสร้างนโยบาย การปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง ตลอดจน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่น ภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจนับว่ามีความสำคัญ เพราะเป็นการลดภาระงาน ลดขั้นตอนในการบริหารงาน หรือระหว่างหน่วยงานด้วยกัน การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ทั้งยังเป็นพื้นฐานของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยอีกด้วย มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความสำคัญของการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

อุทัย บุญประเสริฐ (2542 : 1) กล่าวถึง ความสำคัญของการกระจายอำนาจไว้ว่า การกระจายอำนาจเป็นแนวทางปฏิรูปการศึกษา เพื่อที่จะกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลางไปยัง สถานศึกษา และยังมีความมุ่งหวังให้กระจายอำนาจการบริหารเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

ธีระ รุณเจริญ (2545 : 46 - 47) กล่าวว่า การกระจายอำนาจการบริหารจะทำให้องค์การลดภาระงาน ลดขั้นตอนในการบริหารขณะเดียวกันเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และหวังว่าจะทำงานให้ช้าน้อยลง หรือสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันต่อเหตุการณ์และความเร่งด่วนของประชาชนมากขึ้น

ลิขิต ธีรเวคิน (2546 : 267) ความสำคัญของการกระจายอำนาจ มีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เป็นอย่างยิ่งแยกได้เป็น 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะประชาธิปไตยต้องประกอบไปด้วยโครงสร้างพื้นฐานคือระดับท้องถิ่น การเน้นการพัฒนาโครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ เช่น รัฐธรรมนูญ สภานิติบัญญัติ การเลือกตั้ง ฯลฯ โดยไม่ได้คำนึงถึงพื้นฐานเบื้องล่าง ได้แก่ ความตื่นตัวทางการเมืองความสามารถและโอกาสในการปกครองตนเอง ก็เท่ากับพยายามพัฒนาในลักษณะหัวโตตัวลีบ กล่าวง่าย ๆ ก็คือการปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากแก้วซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญอย่างยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยความล้มเหลวของระบบประชาธิปไตยในประเทศไทยมีหลายองค์ประกอบแต่องค์ประกอบที่สำคัญอีกอันหนึ่งก็คือการขาดพื้นที่ในท้องถิ่น

2. การกระจายอำนาจยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในทางเศรษฐกิจ และสังคมในแง่การพัฒนาชนบท การมีส่วนร่วมของประชาชน จะทำให้การพัฒนาชนบทสัมฤทธิ์ผล การกระจายอำนาจ

จึงไม่ใช่แค่เพียงปูพื้นฐานในระบอบประชาธิปไตยเท่านั้นแต่ยังเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาชนบท อีกด้วย

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการกระจายอำนาจ สามารถตอบสนองความต้องการ และการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่นั้นๆ องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องดำเนินกิจการบริการ ด้านระบบสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน มาเป็นอันดับแรก

ขั้นตอนของการกระจายอำนาจ

การปกครองท้องถิ่นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง ที่เน้นความมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง มีความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ

สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ (2545 : 198 - 199) กล่าวว่า การกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดระบบ การบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นเอง จึงได้กำหนดขั้นตอนของการกระจายอำนาจไว้ ดังนี้

ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544 – พ.ศ. 2547) จะเป็นช่วงการปรับปรุงระบบบริหารภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณและทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปี แรกสิ้นสุดลง

ต่อไปเป็นช่วงปี (พ.ศ. 2548 – พ.ศ. 2553) จะเป็นช่วงการปรับบทบาทขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่ต้องการเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจปรับปรุง กฎหมายที่เกี่ยวข้องจะให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้นและทำให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส หลังจากปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถเข้าถึงบริการ สาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 6 และมาตรา 12 กำหนดให้ “คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น” มีหน้าที่จัดทำแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ความในมาตรา 21, 22 และ 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้ 6 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
5. ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (2557 : ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า มาตรา 32 ให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจาย อำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยในกรณีใดเป็นอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดแนวทาง
2. วิธีปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่ การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย
3. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็นเพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและราชการส่วน ภูมิภาคไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่ท้องถิ่น และสร้างระบบความก้าวหน้าสายอาชีพที่เหมาะสม

วุฒิสภา ดันไชย (2557 : ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า การการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน

หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ได้แก่

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น
8. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการตรวจสอบ การตัดสินใจ การกำกับดูแล และการปฏิบัติตามขั้นตอนของการกระจายอำนาจ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดนั่นเอง

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันประเทศไทยได้แบ่งรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไว้ 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา แต่ผู้วิจัยขอนำรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมากล่าว เพราะผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลถือเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นประเภทหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล ในปัจจุบันจึงมีบทบาท อำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวาง โดยมีเพียงจะมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังขยายบทบาทหน้าที่ออกไปรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นด้วย และเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหาร และการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลอยู่ดีกินดี

การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2551 : 1-16) เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่นดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย
2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาล และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย
3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาล และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

นอกจากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น กระทรวงมหาดไทยก็ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภทดังนี้

เทศบาลตำบล

1. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่สิบสองล้านบาทขึ้นไป

2. มีประชากรตั้งแต่ 70,000 คนขึ้นไป

3. มีความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน ต่อหนึ่งตารางกิโลเมตร

4. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น ๆ

เทศบาลเมือง

1. ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2. ส่วนท้องถิ่นชุมนุมชนอื่นๆ ที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.1 เป็นท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2 มีราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2.3 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่ พ.ร.บ. เทศบาล กำหนดไว้

2.4 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

เทศบาลนคร

1. เป็นท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

2. มีราษฎรอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร

3. มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่ พ.ร.บ. เทศบาล กำหนดไว้

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล คือ หลักการบริหารงานของเทศบาลมีการกำหนดโดยอาศัยบทบัญญัติของพระราชบัญญัติเทศบาล ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ มีการจัดตั้งเทศบาลตามเงื่อนไขของกฎหมาย เพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ดังนี้

ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นอยู่ในวาระได้คราวละ 4 ปี มีจำนวนตามประเภทของเทศบาลดังต่อไปนี้

อำนาจบริหารท้องถิ่น ฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาลได้แก่ นายกเทศมนตรี ซึ่งมีอำนาจควบคุมรับผิดชอบในการบริหารกิจการเทศบาล อยู่ในวาระได้คราวละ 4 ปี

สภาเทศบาลในระดับต่าง ๆ มีจำนวนตามประเภทของเทศบาลดังต่อไปนี้

1. สภาเทศบาลตำบล มีจำนวนทั้งหมด 12 คน
2. สภาเทศบาลเมือง มีจำนวนทั้งหมด 18 คน
3. สภาเทศบาลนคร มีจำนวนทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลมีประธานสภาหนึ่งคน และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

ปกติสภาเทศบาลจะทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ เทศบัญญัติ คือ กฎข้อบังคับของท้องถิ่น ซึ่งมีผลใช้บังคับได้เฉพาะในเขตเทศบาลนั้น ๆ เท่านั้น โดยสภาเทศบาลเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย

2. อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร สภาเทศบาลมีอำนาจในการควบคุมนายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้

3. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสภาเทศบาล เพื่อที่จะให้การดำเนินงานต่างๆ ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สภาเทศบาลมีอำนาจที่จะตั้งคณะกรรมการเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจที่มอบหมายให้ทำ

ฝ่ายบริหาร หรือนายกเทศมนตรี ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี นายกเทศมนตรี อาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือ ในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสองคน
2. เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสามคน
3. เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสี่คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคนในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน

นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่น

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมายได้มีการกำหนดขนาดของแต่ละเทศบาลไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการระบุขอบข่ายและการบริหารงานของเทศบาลอย่างใกล้เคียงกัน ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือบังคับให้เทศบาลต้องกระทำและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในระดับต่าง ๆ แตกต่างกันตามฐานะของเทศบาล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 บังคับให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องกระทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ

สิ่งปฏิญูต

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้เทศบาลตำบลต้องกระทำในข้างต้น เทศบาลตำบลอาจทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาลได้ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานหรือฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 บังคับให้เทศบาลเมืองมีหน้าที่ที่ต้องกระทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

10. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

11. ให้มีโรงฆ่าสัตว์

12. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

13. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

14. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

15. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

16. ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้เทศบาลเมืองต้องกระทำข้างต้น เทศบาลเมืองอาจทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ได้ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2. ให้มีสุสานหรือฌาปนสถาน

3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

6. ให้มีการสาธารณสุข

7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

12. เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 บังคับให้เทศบาลนครมีหน้าที่ที่ต้องกระทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย
- และสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 8. บำรุงศิลป ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
 10. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 11. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 12. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
 13. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 14. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
 15. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 16. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
 17. ให้มีบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
 18. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
 19. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถาน

บริการอื่น

20. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
21. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
22. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
23. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ

แผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้เทศบาลนครต้องกระทำข้างต้น เทศบาลนครอาจทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลได้ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานหรือฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร มีอำนาจและหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของกระทรวงมหาดไทย ที่สำคัญให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาท มีส่วนร่วมของการแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบ และการได้รับประโยชน์สูงสุด

งานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรเป็นการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพลเมืองของประเทศ ต้องทำการจัดเก็บ แก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันตลอดเวลา เพื่อประโยชน์ด้านความมั่นคงของชาติ และการใช้ในการวางแผนพัฒนาประเทศอีกด้วย

ความหมายของงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนทั้งประเทศ โดยเริ่มตั้งแต่การเกิด จนถึงการตาย เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของบุคคลที่มีสัญชาติไทย เป็นการเก็บข้อมูล

ทะเบียนประวัติและรายละเอียดอื่นๆ ของตัวบุคคล ซึ่งจะเห็นว่าทุกกระบวนการจะต้องมีความสัมพันธ์กับงานทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น

สำนักบริหารการทะเบียน (2552 : 3) กล่าวว่า การทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนต่างๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งการจดทะเบียนข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร หมายถึง ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานการณ์สมรส วุฒิการศึกษา ชื่อบิดามารดาหรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานทะเบียนต่างๆ ในพระราชบัญญัตินี้

ทศพล จักรบุญมา (2555 : 8) กล่าวว่า งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การย้ายที่อยู่ การขอเลขบ้าน และการกระทำต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

นิตา โฉมวงศ์ประเสริฐ (2556 : 4) งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เช่น การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งย้าย ปลายทางอัตโนมัติ การทำบัตรประชาชน การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายเข้า การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อรอง การขอจดทะเบียนชื่อสกุล การขอร่วมใช้ชื่อสกุล การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม พิณัยกรรม

ภารกิจของงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎร นับว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของเรามาก เริ่มตั้งแต่การเกิดจนถึงการตาย ย่อมมีความสัมพันธ์ด้วยกันตลอดเวลา เมื่อมีการเกิดหรือการตายเกิดขึ้น ผู้ที่มีหน้าที่ในการดำเนินการแจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ตามกฎหมาย จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรมการปกครอง (2552 : 81-83) ได้กล่าวถึงภารกิจของงานทะเบียนราษฎร ไว้ดังนี้

- การแจ้งเกิด
1. รับแจ้งเกิด ขอกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการแจ้งการเกิด เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ผู้มีหน้าที่ต้องแจ้งเกิดให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพราะสถิติบัตรเป็นหลักฐานที่ทางราชการออกให้ เพื่อให้พิสูจน์ทราบตัวบุคคล และใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงเรื่องสิทธิต่างๆ หากผู้มีหน้าที่ไม่แจ้งการเกิดต้องมีความผิดตาม กฎหมาย มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท สำหรับการแจ้งการเกิดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1.1 การรับแจ้งเกิดปกติ เมื่อมีคนเกิดในบ้าน ให้เจ้าบ้าน หรือ บิดา หรือมารดา หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิดภายใน 15 วัน หรือเมื่อมีคนเกิดนอก

บ้าน ให้บิดา หรือมารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่เกิด หรือ ท้องที่ที่พึงแจ้งได้ใน 15 วัน นับแต่วันเกิด หรือในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนด ให้แจ้ง ภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน

1.2 การรับแจ้งเกิดเกินกำหนด กรณีมีคนเกิดแต่ไม่ได้แจ้งการเกิดภายในเวลาที่กฎหมาย กำหนด กรณีนี้ให้ผู้แจ้งการเกิดยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ ที่มีการเกิด

การแจ้งตาย

1. คนตายในบ้านให้เจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน แจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง ถ้าไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้ง

กรณีตายด้วยโรคหรือชราภาพ ใช้หลักฐาน

1.1 หนังสือรับรองการตายจากแพทย์ ใบประกอบโรคศิลป์และบัตรประจำตัวของแพทย์ (กรณีมีแพทย์รักษาก่อนตาย)

1.2 บัตรประจำตัวผู้แจ้ง (เจ้าบ้านและผู้ได้รับมอบหมาย) กรณีตายโดยผิดธรรมชาติ เช่น อุกยิง ใช้หลักฐาน ให้ผู้แจ้งแจ้งต่อสถานีตำรวจ ท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมงสถานีตำรวจ จะส่งศพไปยังสถาบันนิติเวชวิทยา เพื่อหาสาเหตุการตาย และออกใบแจ้งการตายจากสถาบันฯ บัตรประจำตัวผู้แจ้ง (เจ้าบ้านและผู้ได้รับมอบหมาย)

2. กรณีตายในโรงพยาบาล

2.1 บัตรประจำตัวของผู้แจ้ง และหนังสือมอบหมาย

2.2 หนังสือรับรองการตาย

2.3 สำเนาทะเบียนบ้านที่มีคนตายมีชื่อ (คนในพื้นที่ตายในโรงพยาบาล) นำหลักฐานไป แจ้งการตายต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่โรงพยาบาลนั้นตั้งอยู่

3. คนตายนอกบ้านให้บุคคลที่ไปกับผู้ตาย หรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่ง ท้องที่ที่มีการตาย หรือพบศพแล้วแต่กรณี หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่ เวลาตาย หรือเวลาพบศพ ในกรณีเช่นนี้จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจก็ได้ บุคคลที่ไป กับผู้ตาย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งต่อนายทะเบียน หรือพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจแห่ง ท้องที่ที่ตายหรือพบศพ หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ ในโอกาสแรกแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่ เวลาตายหรือพบศพ

4. การแจ้งตายเกินกำหนดเวลา หมายถึงการที่ไม่ได้แจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลา ตายหรือเวลาพบศพ ให้ผู้มีหน้าที่แจ้งตายนำหลักฐานต่างๆ เกี่ยวกับการตายไปแจ้งต่อนายทะเบียน

ห้องที่ที่ตาย นายทะเบียนจะดำเนินคดีเปรียบเทียบปรับ นายทะเบียนจะสอบสวนพยานบุคคลเพื่อประกอบการพิจารณาปรับแจ้งตายเกินกำหนด

5. การแจ้งตายในการประสูติเหตุ ให้ผู้ที่ไปกับผู้ตาย หรือผู้พบศพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายไปแจ้งการตายต่อนายทะเบียน หรือพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจแห่งห้องที่ที่ตาย หรือพบศพก่อนหรือห้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ในโอกาสแรกภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย หรือพบศพ เพื่อออกใบรับแจ้งไว้เป็นหลักฐาน นำศพส่งสถาบันนิติเวชวิทยา โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อให้แพทย์ทำการตรวจพิสูจน์ศพถึงสาเหตุการตาย และออกใบแจ้งการตาย นำหลักฐานใบแจ้งการตาย และใบแจ้งการตายของสถาบันนิติเวชวิทยา โรงพยาบาลตำรวจ ไปแจ้งต่อนายทะเบียนแห่งห้องที่ที่พบศพ เพื่อประกอบหลักฐานออกใบมรณะบัตร ต่อไป

6. การแจ้งตายในต่างประเทศ กรณีคนไทยไปตายในต่างประเทศ ให้ผู้รู้เห็นการตายไปแจ้งตาย ณ สถานกงสุลไทยหรือสถานทูตไทย ณ ประเทศนั้นๆ ในกรณีที่ซึ่งมีการตายไม่มีกงสุลไทยหรือสถานทูตไทยประจำอยู่ ให้ใช้หลักฐานการตายที่ออกโดยรัฐบาลของประเทศนั้นๆ ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศได้แปลและรับรองว่าถูกต้องเป็นหลักฐานมรณะบัตรได้

7. การเก็บ ผัง เผา ทำลาย และย้ายศพไปจากสถานที่หรือบ้านที่มีการตาย เมื่อนายทะเบียนได้ออกบัตรให้กับผู้แจ้งไปแล้ว โดยได้กรอกข้อความลงในช่องจัดการศพโดย เก็บ ผัง หรือเผา ณ สถานที่ใดเมื่อใด ต่อมาต้องการจะเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดำเนินการดังนี้

7.1 หากจะจัดการศพผิดไปจากที่ได้เคยแจ้งไว้ โดยมีได้ย้ายศพไปต่างห้องที่ ให้ผู้แจ้งดำเนินการดังนี้

7.1.1 ผู้แจ้งต้องนำมรณะบัตร ตอนที่ 1 ไปแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง แห่งห้องที่ที่ศพนั้นตั้งอยู่

7.1.2 นายทะเบียนผู้รับแจ้งจะสอบถามแล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงจากการเก็บ ผังหรือเผา เป็นการเก็บ ผังหรือเผา ที่วัดใด เมื่อใด ไว้ด้านล่างมรณะบัตรตอนที่ 1

7.2 หากจะทำการย้ายศพเพื่อจะไปเก็บ หรือฝังในสถานที่อื่นๆ ซึ่งมีใช้สถานที่เดิมที่แจ้งไว้ในกรณีนี้ต้องดำเนินการดังนี้

7.2.1 ผู้แจ้งต้องนำมรณะบัตรตอนที่ 1 ไปแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งห้องที่ที่ศพนั้นอยู่

7.2.2 นายทะเบียนผู้รับแจ้งสอบถามแล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงการอนุญาตให้เก็บ ผังจากสถานที่ใดไปสถานที่ใด เมื่อใด

7.2.3 ผู้แจ้งต้องนำมรณะบัตร ตอนที่ 1 ดังกล่าวไปแจ้งต่อนายทะเบียน ผู้รับแจ้ง

แห่งท้องที่ที่จะย้ายศพเข้าไปดำเนินการใหม่ เพื่อให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ใหม่ได้
สอบสวน และบันทึกการอนุญาตไว้ด้านล่างมรณะบัตร ตอนที่ 1 นั้น

7.2.4 ถ้าเป็นกรณีที่มีข้อความอนุญาตหลายครั้งในฉบับเดียวกัน ให้ถือข้อความ
อนุญาตครั้งหลังสุดเป็นหลัก

8. การขอแก้ไขรายการในมรณะบัตร ให้ยื่นคำร้องขอแก้ไขต่อนายทะเบียนที่ผู้ร้องมีชื่อ
อยู่ในทะเบียนบ้าน

การแจ้งย้ายเข้า

เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้าอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้าภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ย้าย
เข้าอยู่ในบ้าน หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
2. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
3. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีผู้แจ้งย้ายไม่ใช่เจ้าบ้าน)
4. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
5. ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร. 6) ตอนที่ 1 และ 2 ซึ่งเจ้าบ้านลงนามยินยอมให้ย้ายเข้าแล้ว

การแจ้งย้ายออก

เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่จากบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายออกภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่
ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก ไม่เกินหนึ่งพันบาท

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
2. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
3. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีผู้แจ้งย้ายไม่ใช่เจ้าบ้าน)
4. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีมอบหมาย)
5. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ย้ายที่อยู่กรณีแจ้งย้ายที่อยู่ของตนเอง

การแจ้งย้ายปลายทาง

การแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง หมายความว่า การแจ้งการย้ายที่อยู่โดยผู้ขอแจ้งย้าย
สามารถไปขอแจ้งย้ายออก และขอแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่ใหม่
โดยไม่ต้อง เดินทางกลับไปขอแจ้งย้ายออก ณ สำนักทะเบียนเดิมที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านจาก
ทะเบียนบ้าน

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ของบ้านที่จะย้ายเข้า
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้าย หรือบัตรประจำตัวตามกฎหมายอื่นพร้อมสำเนาบัตรที่ลงชื่อเจ้าของบัตร กำกับไว้
3. เจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าอยู่ใหม่
4. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าอยู่ใหม่
5. หนังสือยินยอมให้แจ้งย้ายเข้าของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าอยู่ใหม่ (กรณีเจ้าบ้านไม่สามารถไปดำเนินการแจ้งย้ายได้)
6. หนังสือมอบหมายจากผู้ย้ายที่อยู่ บัตร ฯ พร้อมด้วยสำเนาบัตร ฯ ที่ลงชื่อเจ้าของบัตร กำกับไว้ ทั้งผู้มอบและผู้รับมอบ (กรณีผู้แจ้งย้ายที่อยู่มอบผู้อื่นมาดำเนินการแทน ผู้รับมอบหมาย 1 คน ควรดำเนินการแทนผู้ประสงค์ จะแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางได้ไม่เกิน 3 คน และทั้ง 2 ฝ่ายควรเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะป็นญาติ คนรู้จัก ผู้มีส่วนได้เสีย หรือผู้ที่มีนิติสัมพันธ์)

สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร (2554 : 8) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการทางทะเบียน มีส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก คือ ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และพิจารณา กำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ดังนี้

1. งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนบ้านทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งรื้อถอนบ้าน การตรวจสอบและจำหน่ายบ้านกรณีถูกเพลิงไหม้ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร (สูติบัตร มรณบัตร ทะเบียนบ้าน) การเพิ่มชื่อ และการจำหน่ายชื่อบุคคลในทะเบียนบ้าน และการดำเนินการด้านการทะเบียนของบุคคลต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง 3 สัญชาติ (พม่า ลาว และกัมพูชา)
2. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัว ประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ได้แก่ การขอมีบัตรกรณีทำบัตรครั้งแรก การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน บุคคลได้รับการยกเว้น บุคคลซึ่งพ้นสภาพได้รับการยกเว้น บุคคลซึ่งได้สัญชาติไทยหรือได้รับอนุมัติให้มีสัญชาติไทย หรือได้กลับคืนสัญชาติไทย หรือตามคำพิพากษาอันถึงที่สุดของศาล การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ บัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย การขอ

เปลี่ยนบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล เปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนคำนำหน้านาม การขอมีบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน และการตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร

3. งานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการทะเบียนครอบครัวและทะเบียนชื่อบุคคล ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนการหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว การตั้งและ เปลี่ยนชื่อรอง การตั้งชื่อสกุล การร่วมใช้ชื่อสกุล การยกเลิกชื่อรองชื่อสกุล การร่วมใช้ชื่อสกุล การขอใช้ ชื่อสกุลของบุตร การใช้ชื่อสกุลกรณีต่าง ๆ และการออกใบแทนหนังสือสำคัญต่างๆ

กรมการปกครอง (2557 : 1) กล่าวว่า งานทะเบียน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐาน ทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎรซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป

ประการที่สอง เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics Data) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทาง สถิติต่างๆ เพื่อนำมาประมวลวิเคราะห์ วิจัยนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น

1. ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ งานทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น งานทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าว ออกจากคนสัญชาติไทย การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ เป็นต้น

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมและบริการของเอกชน

3. ด้านการสาธารณสุข การจดทะเบียนเกี่ยวกับคนเกิด คนตาย นับเป็นข้อมูลด้านสถิติชีพที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและครอบครัว

4. ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลาย ประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือ พิณัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัวในลักษณะต่างๆ เช่น สมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ในปัจจุบันข้อมูลทางด้านทะเบียนยังได้รับความเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์โดยองค์กร ภาคเอกชนระดับสากล เช่น องค์กรยูนิเซฟนำข้อมูลเกี่ยวกับสถิติประชากรเด็กไปใช้ในการติดตามและดูแลเด็กในประเทศไทย เป็นต้น

บริบทของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

จากนี้ไปผู้วิจัยขอนำบริบทของ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มากล่าวโดยสังเขปดังนี้ (สำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์. 2558 : 7 – 27)

ความเป็นมาของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พุทธศักราช 2479 ซึ่งได้ตราขึ้นไว้ ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2479 ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 ซึ่งมี พ.อ. พหลพลพยุหเสนา เป็นนายกรัฐมนตรี โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 53 ตอนที่ 62 วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479

ต่อมาเมื่อท้องถิ่นเจริญขึ้นมีชุมชนอยู่หนาแน่นทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาลที่ ต่อเนื่องกันสมควรปรับปรุงเขตเทศบาลเสียใหม่ เพื่อขยายเขตให้เทศบาลได้ปกครองและทะนุบำรุง ท้องถิ่นจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2504 ลงวันที่ 30 เมษายน 2504 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลปัจจุบัน มีจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 78 ตอนที่ 40 วันที่ 9 พฤษภาคม 2504 มีเนื้อที่รวม 6 ตารางกิโลเมตร สืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลใน เมืองทั้งหมดของอำเภอเมืองบุรีรัมย์

ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาล

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีตราประจำเทศบาลเป็นรูปศิระช้าง และพานรัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้



รูปศิระช้าง ช้างถือเป็นสัตว์มงคลคู่บ้านคู่เมืองมาแต่สมัยโบราณ อีกทั้งในสมัยก่อน จังหวัดบุรีรัมย์เป็นป่าส่วนใหญ่ มีช้างเป็นจำนวนมาก และราษฎรได้จับช้างมาใช้งาน ช้างจึงเป็นสัตว์ที่มีความสำคัญแก่ท้องถิ่นมาก

พานรัฐธรรมนูญ แสดงถึง เทศบาลเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ด้วยเหตุนี้เทศบาลจึงกำหนดดวงตราเป็นรูปศิระช้างชูพานรัฐธรรมนูญ

ที่ตั้ง อาณาเขต และเขตการปกครองของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

ลักษณะที่ตั้ง เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ตอนกลางของจังหวัดบุรีรัมย์มีพื้นที่ทั้งหมด 6.0 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,750 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดย

ทางรถยนต์ประมาณ 384 กิโลเมตร ทางรถไฟประมาณ 376 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากสนามบินบุรีรัมย์ ประมาณ 30 กิโลเมตร

บุรีรัมย์ – กรุงเทพมหานคร	384	กิโลเมตร
บุรีรัมย์ – นครราชสีมา	130	กิโลเมตร
บุรีรัมย์ – สุรินทร์	53	กิโลเมตร
บุรีรัมย์ – ขอนแก่น	200	กิโลเมตร

อาณาเขต เทศบาลเมืองบุรีรัมย์มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลชุมเห็ด
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลอิสาน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลอิสาน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลอิสาน

เขตการปกครอง เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีเขตการปกครองกลุ่มพื้นที่ 1 ตำบล คือ ตำบลในเมือง (ทั้งตำบล) อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ทั้งหมด 6.0 ตารางกิโลเมตร

สภาพภูมิอากาศ ฤดูกาลประกอบด้วย 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงเดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์

ประชากร จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เดือนตุลาคม 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 28,631 คน เป็นชาย 13,433 คน เป็นหญิง 15,198 คน จำนวนบ้านทั้งสิ้น 13,564 หลังคาเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 18,384 คน เป็นชาย 8,465 คน เป็นหญิง 9,919 คน เมื่อเปรียบเทียบอัตราส่วนความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่รวมทั้งหมดจะมีค่าประมาณ 4,772 คน/ตารางกิโลเมตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ นอกจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาจากผลงานวิจัยที่มีผู้ทำการวิจัยไว้ เพื่อนำมาเป็นส่วนประกอบในการศึกษา ดังนี้

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาขุณ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาค ของการให้บริการ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ชัยณรงค์ นัคตาสาย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สมรสแล้ว มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ส่วนใหญ่อยู่ในตำบลบ้านหลวง ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน และประชาชนไม่ว่ามีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชนไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาดังกล่าว ที่ทำการปกครองอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจของประชาชนต่อการให้บริการในระดับมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อระบบราชการและประชาชนต่อไป

จิราวรรณ ขุนหมื่น (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

ชลลดา ใจสูงและเฉลิม เกิดโมลี (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อระบบการให้บริการทำบัตรประชาชนเด็ก:กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อระบบการให้บริการทำบัตรประชาชนเด็ก โดยภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ปกครองอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และพบว่า ความคิดเห็นของ

ผู้ปกครองในระดับเห็นด้วย คือ ด้านกระบวนการในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความเหมาะสมของอาคารสถานที่

บุปผา แดงเครือ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยในรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการเห็นด้วยในระดับปานกลาง

วิญญา อินฝักแว่น (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์เพื่อนำผู้มารับบริการ รองลงมาคือ ควรจัดให้มีการบริการถ่ายเอกสาร และให้บริการโดยไม่พักกลางวัน

อำพร จันทร์ประโคน (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ถาวร บุญศรี (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อ

การให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรมีสถานที่จอดรถที่เป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ ควรดูแลความสะอาดสถานที่ให้มีความสะอาด และควรจัดให้มีบัตรคิวตามลำดับ

อำนาจ ชัยนาม (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานที่ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของงานที่ให้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรจัดให้มีบริการนอกเวลาทำการ รองลงมาคือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันในหลายๆด้าน และงานทะเบียนราษฎรก็เป็น การให้บริการประชาชน โดยเริ่มตั้งแต่การเกิดจนถึงการตาย อีกทั้งการบริการของหน่วยงานจะต้องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด พร้อมกับมีพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเพียงพอ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยจะได้ใช้แนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในช่วงปี พ.ศ. 2558
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้จากประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยการกำหนดโควตา (Quota) ผู้มารับบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จะมีคำถามให้กาเครื่องหมาย / ลงใน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว เกี่ยวกับความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารบทความและรายงานการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎีแนวคิด และหลักการ ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 ศึกษาเทคนิค และวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.4 นำเสนอร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม ตรงสภาพความเป็นจริง เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ น้อย สุปิงคลัด อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลบุรีรัมย์

2.4.2 อาจารย์ ดร.กระพั่น ศรีงาน คณบดี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4.3 นายฐกร ห่วงเนากุล หัวหน้าฝ่ายปกครอง เทศบาลเมืองบุรีรัมย์

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) ใช้กับประชาชนในสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองชุมเห็ด อ.เมืองบุรีรัมย์ จ.บุรีรัมย์ ที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง

2.7 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9584 ซึ่งผ่านเกณฑ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในการออกหนังสือส่งถึงสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปยังสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดวันรับแบบสอบถามคืน
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามคืนทั้งหมด
4. กรณีไม่ได้รับแบบสอบถามคืนภายในกำหนด ผู้วิจัยจะติดตามด้วยตนเองเพื่อให้ได้แบบสอบถามคืนทั้งหมด
5. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไป จำนวน 200 ฉบับ เก็บมาได้จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนิน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม นำเสนอเป็นข้อมูลตารางประกอบคำอธิบาย

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 209)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามที่ผู้วิจัยได้แบ่งไว้ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	200	100.00
1. เพศ		
1.1 ชาย	129	64.50
1.2 หญิง	71	35.50
2. อายุ		
2.1 7 – 20 ปี	12	6.00
2.2 21 – 30 ปี	70	35.00
2.3 31 – 40 ปี	86	43.00
2.4 41 – 50 ปี	21	10.50
2.5 51 – 60 ปี	11	5.50
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกรรม	20	10.00
3.2 รับจ้างทั่วไป	73	36.50
3.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	22.00
3.4 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	12.50
3.5 อื่นๆ	38	19.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	31	15.50
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	39	19.50
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย	52	26.00
4.4 อนุปริญญา/ปวส.	12	6.00
4.5ปริญญาตรี	53	26.50
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	13	6.50

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ลักษณะตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
5. งานที่รับบริการ		
5.1 แจ็งเกิด	122	61.00
5.2 แจ็งตาย	20	10.00
5.3 แจ็งย้ายที่อยู่	20	10.00
5.4 ขอบ้านเลขที่ใหม่	5	2.50
5.5 แจ็งไขรายการบุคคล	6	3.00
5.6 แจ็งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	10	5.00
5.7 การขอคัดและรับรองรายการบุคคล	17	8.50

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 200 คน

เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 และเป็นหญิง

จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

เมื่อจำแนกตามงานที่มารับบริการ พบว่า มารับบริการแจ็งเกิด มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมา คือ แจ็งตายและแจ็งย้ายที่อยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนงานที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ ขอบ้านเลขที่ใหม่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปราบภูคังตาราง 4.2 – 4.6 ดังนี้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบุคลากร	4.20	0.27	มาก
2. ด้านกระบวนการ	4.04	0.41	มาก
3. ด้านสถานที่	4.33	0.45	มาก
รวมเฉลี่ย	4.19	0.29	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.20$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.97	0.17	มาก
2. เจ้าหน้าที่ขี้อระเบียบในการให้บริการ	4.09	0.47	มาก
3. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานบริการงานทะเบียนราษฎร ได้ตรงเวลา	4.41	0.62	มาก
4. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.31	0.73	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	0.57	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงินหรือสิ่งตอบแทนอื่นๆ จากผู้มารับบริการ	4.43	0.55	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.91	0.79	มาก
8. เจ้าหน้าที่จัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.42	0.52	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนรวดเร็ว ถูกต้อง	4.19	0.58	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาโดยไม่พักกลางวัน	4.04	0.57	มาก
รวมเฉลี่ย	4.20	0.27	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงินหรือสิ่งตอบแทนอื่นๆ จากผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ ข้อ 8. เจ้าหน้าที่จัดลำดับ

ความสำคัญของงานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.42$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}=3.91$)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการที่ให้บริการ			
11. ประชาชนได้รับบริการตามขั้นตอน ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน คล่องตัว ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.96	0.68	มาก
12. ประชาชนได้รับบริการที่มีความละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์	4.09	0.53	มาก
13. ประชาชนที่เป็นเด็ก ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ได้รับรับบริการทางช่องทางพิเศษ	3.86	0.52	มาก
14. ประชาชนได้รับบริการในเวลาพักกลางวัน	4.12	0.71	มาก
15. ประชาชนได้รับบริการที่เหมาะสมกับระยะเวลา	4.13	0.78	มาก
16. ประชาชนได้รับบริการที่มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.20	0.83	มาก
17. มีบริการ ณ จุดๆ เดียว	4.02	0.91	มาก
18. ประชาชนได้รับบริการด้วยข้อมูลที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	3.87	0.85	มาก
19. มีเจ้าหน้าที่แนะนำการกรอกข้อมูล สะดวก และรวดเร็ว	4.23	0.87	มาก
20. ประชาชนได้รับบริการตามลำดับการมารับบริการก่อนหลัง	3.88	0.87	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.41	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 19. มีเจ้าหน้าที่แนะนำการกรอกข้อมูล สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X}=4.23$) รองลงมา คือ ข้อ 16. ประชาชนได้รับการที่มีการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X}=4.20$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 13. ประชาชนที่เป็นเด็ก ผู้พิการ และผู้สูงอายุได้รับการทางช่องทางพิเศษ ($\bar{X}=3.86$)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่			
21. เทศบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.36	0.65	มาก
22. เทศบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย	4.42	0.65	มาก
23. เทศบาลมีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.53	0.68	มาก
24. เทศบาลมีการจัดสถานที่ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.48	0.69	มาก
25. เทศบาลได้แจ้งขั้นตอน ระยะเวลา อัตราค่าธรรมเนียม สำหรับการดำเนินการในแต่ละเรื่อง จากการติดป้ายประชาสัมพันธ์	4.42	0.76	มาก
26. เทศบาลได้จัดช่องทางในการขอรับบริการที่เหมาะสม	4.45	0.66	มาก
27. เทศบาลได้จัดสถานที่ให้บริการ ห้องปฏิบัติการที่สะดวก เหมาะสม	4.40	0.62	มาก

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่			
28. เทศบาลได้จัดผู้รับฟังความคิดเห็นติดตั้งไว้ให้เห็นอย่างเด่นชัด	4.44	0.71	มาก
29. เทศบาลมีจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	4.36	0.75	มาก
30. เทศบาลมีบริการห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	4.48	0.68	มาก
รวมเฉลี่ย	4.33	0.45	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 24. เทศบาลมีการจัดสถานที่ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) และข้อ 30. เทศบาลมีบริการห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ ข้อ 26. เทศบาลได้จัดช่องทางในการขอรับบริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.45$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อ 23. เทศบาลมีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.53$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ปราบกฏผลดังตาราง 4.6 ดังนี้

ตาราง 4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	38	48.10
2.	ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	32	40.51
3.	ควรจัดให้มีบริการในเวลาพักกลางวัน	9	11.39
	รวม	79	100

จากตาราง 4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา คือ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.51 และควรจัดให้มีบริการในเวลาพักกลางวัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอการสรุปผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยการกำหนดโควตา (Quota) ผู้มารับบริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชน ในสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมา

หาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของคอนบราค ได้ค่าความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามเท่ากับ 0.9584

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึงนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแบบสอบถาม จำนวน 200 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าเฉลี่ยต่ำได้ดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาที่ออกมา เป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีนโยบายในการบริการด้านนี้ รวมทั้งผู้บริหารได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ดีที่สุด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความตระหนักในเรื่องของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ และอำนวยความสะดวกให้มากที่สุด โดยการให้บริการต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการอีกด้วย อีกทั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมระยะเบื่ยกกฎหมาย เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอำนาจ ชัยนาม (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย ด้านบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ปฏิบัติงานตามนโยบายของหน่วยงานด้วยความเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายงานทะเบียนราษฎร สามารถให้บริการได้รวดเร็ว มีความถูกต้อง เป็นธรรม ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากผู้มารับบริการ เกิดความประทับใจ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร กล่าวถึงการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยณรงค์ นัตตาสาย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ที่ทำการปกครอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.2 จากผลการวิจัย ด้านกระบวนการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการบริการ มีการกำหนดขั้นตอนการแล้วเสร็จในแต่ละงานบริการเป็นมาตรฐาน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ก็แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การให้บริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค จัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง และการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความถูกต้อง สร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ เป็นการยกระดับคุณภาพการบริการให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ พรรณี ชุติวฒนาธา กล่าวถึง กระบวนการให้บริการที่ดี เป็นการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิญญา อินพักแวน (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัย พบว่า ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก

2.3 จากผลการวิจัย ด้านสถานที่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลอยู่ใกล้กับชุมชน การมาติดต่อขอรับบริการ ก็เป็นไปด้วยความสะดวก สถานที่ตั้งก็กว้างขวาง มีการจัดป้ายบอกจุดบริการ ป้ายกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม การติดตั้งป้ายต่างๆเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการติดตั้งโทรทัศน์ การจัดตู้หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการประชาชน พร้อมทั้งจัดทำทางลาดไว้สำหรับบริการผู้พิการ โดยเฉพาะ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ พิษณุพร รุโจปการ กล่าวถึง การมีสถานที่ให้บริการที่ดี และสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของอำพร จันทร์ประโคน (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัย พบว่า ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไข ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ เป็นตัวชี้วัดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยได้จัดสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย มีความเป็นระเบียบและเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอน ระยะเวลา และอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีจุดบริการน้ำดื่ม และห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ ดังนั้นเทศบาลควรรักษาสิ่งดีๆ นี้ไว้ และควรพัฒนาในเรื่องของสถานที่เดียวกันส่วนต่างๆ ให้มากขึ้น และดีขึ้นกว่าเดิมสำหรับผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์อีกด้วย

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ แต่โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยยังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากสำนักทะเบียนกลางได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของโปรแกรมการให้บริการของทะเบียนราษฎร จึงต้องใช้ระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นของการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ทำให้การบริการต้องใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้นจากเดิม แต่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ก็ได้จัดให้บริการประชาชนในช่วงเวลาอื่น ๆ ที่มีความจำเป็น อีกทั้งขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ทำการฝึกฝนกับการใช้โปรแกรมตัวใหม่ เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับระยะเวลาการให้บริการ ดังนั้นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ควรจัดให้มีในเวลาพักกลางวัน นอกจากนั้นควรให้มีการอบรมในการใช้โปรแกรมทางด้านงานทะเบียนราษฎรให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ เพิ่มเข้าใจในขั้นตอนของการทำงาน และส่งผลถึงการให้บริการดังกล่าวใช้ระยะเวลาที่กระชับ มีความรวดเร็วขึ้น ประชาชนไม่ต้องรอนานอีกต่อไป

1.3 ผลการวิจัยจากคำถามปลายเปิด พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ในแต่ละวันมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ดังนั้นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่เพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนพื้นที่อื่นๆ

2.2 ควรมีการวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และแก้ไขปัญหอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยถือเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุการแก้ไข และปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอย่างยั่งยืน เพื่อให้การบริการงานทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ ต่อสถานะ สิทธิ และหน้าที่ของประชาชน โดยตรง

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลชัย ดีประทีป. (2547). การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์และธนกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมการปกครอง. (2557). “ประกาศจำนวนประชากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง”. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2557, แหล่งที่มา : http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php
- กรมการปกครอง สำนักทะเบียนกลาง. (2535). ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2553). “การบริการที่ดี”, วารสารกรมโยธาธิการและผังเมือง. 53 (1) : 44-46.
- เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2549). หลักความเป็นเอกภาพของรัฐและหลักการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย. ค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2558, แหล่งที่มา : www.public-law.net/article.
- โกวิทช์ พวงงาม. (2549). มิติใหม่การปกครองท้องถิ่นวิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- _____. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- คำหมาน คนไค. (นามแฝง). (2545). 149 แบบฝึกคิดภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : พัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- จำลอง คำดีบุญ. (2545). ผลการปราบปรามยาเสพติดในทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิราวรรณ ชุนหมื่น. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชยากร เทศะบำรุง. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชลลดา ใจสูง และเฉลิม เกิดโมลี. (2554). ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อระบบการให้บริการทำบัตรประชาชนเด็ก : กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้

ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2558, แหล่งที่มา :

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php

ชัยณรงค์ นัคตาสาย. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและ

บัตรประจำตัวประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษา

อิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ

เชียงราย.

ชาญชัย แสงศักดิ์. (2542). คำอธิบายกฎหมายการปกครอง. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

เชษฐชัย จัตุชัย. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนัก

ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.

วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ราชภัฏมหาสารคาม.

ถาวร บุญศรี. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก

ทะเบียนอำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสน

ศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2548). แนวคิด ทฤษฎี และหลักทางรัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ทศพล จักรบุญมา. (2555). ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการรับถ่ายโอนภารกิจงาน

ทะเบียนราษฎรในอำเภอแม่ต๋าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม.

(รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธรณิศวรร จิตขวัญ. (2542). ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด

สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธราพงษ์ กิตยาการ. (2547). ความคิดเห็นของคณะกรรมการประมงหมู่บ้านต่อโครงการใน

อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธีรวิมล โสภัญญ์กุล. (2550). กฎหมายลักษณะพยาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระ รุณเจริญ. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการบริหารและการจัดการศึกษาขั้น

พื้นฐานของสถานศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : วิ.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.

นคร ฅ ลำปาง. (2545). คำบรรยายประกอบการประชุมสัมมนาวิชาการและการบริหารงานวิจัย.

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียน

ราษฎรกรณีศึกษา:ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.

(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา.

_____.(2547). การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540.

พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุปผา แดงเครือ. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร

ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.

ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). การบริหารและการพัฒนาองค์กร. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708

องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2543). การวัดทัศนคติ. นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรรณี ชุตินาธาธา. (2544). การบริการดีเป็นอย่างไร. ค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2558, แหล่งที่มา :

<http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>

พระราชบัญญัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 (2542, 17 พฤศจิกายน).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114.

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความ

มั่นคงของมนุษย์. (2557). ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

แห่งชาติ ว่าด้วยการบริหารกองทุน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การจัดหา

ผลประโยชน์ และการจัดการกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2557.

- พวงทอง โยธาใหญ่. (2545). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชญพร รุโจปการ. (2556). การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. ค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2558, แหล่งที่มา
: <http://www.stou.ac.th>
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ไพรัช สุขสงญาตี. (2542). ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นต่อการดำเนินงานตามนโยบายเศรษฐกิจ
ชุมชนพึ่งตนเอง อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนา
สังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพลิน เสาร์คำ. (2547). ความคิดเห็นของครูในอำเภอมวกเหล็ก ต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา
ภายนอก. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). เชียงใหม่ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มานะ นิมิตมงคล. (2556). พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการฯ.
ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2559, แหล่งที่มา : [http://www.anticorruption.in.th/permission-
statute/](http://www.anticorruption.in.th/permission-statute/)
- มยุรี อนุมานราชชน. (2547). นโยบายสาธารณะ แนวความคิดกระบวนการและการวิเคราะห์.
เชียงใหม่ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). เอกสารประกอบการสอนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2545). การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวหน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง
- มานิตย์ จุมปา. (2547). คู่มือศึกษาการปกครอง. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ยุดา รักไทย. (2545). คนฉลาดคิด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุคส์.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2547). การบริการท้องถิ่น : แนวคิดและหลักการบริหารท้องถิ่น. (เล่ม 1).
นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ลิขิต ชีรเวคิน. (2546). **วิวัฒนาการการเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วราพรรณ สันทัศน์ะโชค. (2540). **การจัดการบริหารรัฐกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วัชรระ แก้วกำเนิด. (2554). **รัฐศาสตร์ แนวความคิด สภาวะผู้นำท้องถิ่น**. สิงห์บุรี : เอกสารโครงการ ผู้นำท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี มหาวิทยาลัยเทพสตรีสิงห์บุรี.
- วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอนาอน จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิญญา อินพักแว่น. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์**. การค้นคว้าอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (ม.ป.ป.). **แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ**. ค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2557, แหล่งที่มา : <http://www.wiruch.com>
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วุฒิสาร ตันไชย. (2547). **การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่อำเภอปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่**. ค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2557, แหล่งที่มา : <http://local.moi.go.th/webst/bofaml.htm>
- ศักดิ์สุนทร ขาวลาจันทร์. (2553). **เอกสารประกอบการบรรยายวิชาแนวคิดและทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น**. ศรีสะเกษ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สงวน ถิ่นโนมนต์. (2548). **รัฐธรรมนูญกับการปกครองท้องถิ่น**. ค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2557, แหล่งที่มา : <http://wev.schq.mi.th/ndc./thinktank/local%20admin.htm>
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. (2557). **การอำนวยความสะดวก**. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2559, แหล่งที่มา : <http://km.bcnv.ac.th/2014/07/blog-post.html>
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). **การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ (ฉบับที่ 2)**. วารสารราชบัณฑิตยสถาน. 27 (2) : 342-361
- สมิต สัชฌกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิทยุชนจำกัด.
- สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. (2554). **รายงานสถิติจำนวนประชากรฯ**. ค้นเมื่อ 21 มกราคม 2559, แหล่งที่มา : <http://www.dopa.go.th/xstat/pop>

สำนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์. (2558). รายงานกิจการประจำปี 2558. บุรีรัมย์ : เทศบาลเมืองบุรีรัมย์.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). ระบบงานรัฐสภา. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ. (2545). คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ : สิริบุตย์การพิมพ์.

_____. (2548). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เล่มที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). คู่มือการปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2552). คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสหกรณ์. กรุงเทพฯ : สุพจน์การพิมพ์.

สำนักบริหารการทะเบียน, กรมการปกครอง. (2552). คู่มือปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร ประจำปี 2552. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

สิทธิกร ศักดิ์แสง. (2554). หลักกฎหมายมหาชน. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.

สุชา จันทน์เอม. (2542). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุทธิพงษ์ ทรงเจริญ. (2550). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรัชย์ เจนประโคน. (2554). ประวัติการปกครองท้องถิ่นไทย. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2557, แหล่งที่มา :

<http://surachaichenprakhon.blogspot.com/2011/04/blog-post-1627.html>

- อรรถกรินทร์ ปิ่นมณี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อำนาจ ชัยนาม. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อำนาจ เสร้ามัญ. (2552). รูปแบบความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณสุขระหว่างองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุทัยธานี. การค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อำพร จันทร์ประโคน. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2542). รายงานการวิจัยการศึกษาแนวทางการบริหารและจัดการการศึกษาในรูปแบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร. (2551). การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว๖๙๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจรัส อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้อย สุปิงคลัด

ด้วย นางเอมอร ไชยสุวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมมาตร ผลเกิด เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว๖๙๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.กระพัน ศรีงาน

ด้วย นางเอมอร ไชยสุวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมมาตร ผลเกิด เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว๖๙๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจรัส อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายฐกร ห่วงเนากุล

ด้วย นางเอมอร ไชยสุวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมมาตร ผลเกิด เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๗๗๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมเห็ด

ด้วย นางเอมอร ไชยสุวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมมาตร ผลเกิด เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางเอมอร ไชยสุวรรณ ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๗๗๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์

ด้วย นางเอมอร ไชยสุวรรณ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สมมาตร ผลเกิด เป็นประธาน ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม
3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการวิเคราะห์ข้อมูล
4. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการเก็บข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้นต่อตัวท่าน

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

นางेमอร ไชยสุวรรณ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 7 – 20 ปี

() 21 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 51 – 60 ปี

() 61 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

() เกษตรกรรม

() รับจ้างทั่วไป

() รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

() ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

() อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

() อนุปริญญา / ปวส.

()ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. งานที่รับบริการ

() แจ้งเกิด

() แจ้งตาย

() แจ้งย้ายที่อยู่

() ขอบ้านเลขที่ใหม่

() แก้ไขรายการบุคคล

() เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

() การขอคัดและรับรองรายการบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของ
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ
2.	เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบในการให้บริการ.....
3.	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานบริการงานทะเบียนราษฎร ได้ตรงเวลา.....
4.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ.....
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ.....
6.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงินหรือ สิ่งตอบแทนอื่นๆ จากผู้มารับบริการ.....
7.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ.....
8.	เจ้าหน้าที่จัดลำดับความสำคัญของงานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม.....

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9.	เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนรวดเร็ว ถูกต้อง.....
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาโดยไม่พักกลางวัน.....
ด้านกระบวนการให้บริการ						
11.	ประชาชนได้รับการตามขั้นตอน ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน คล่องตัว ชัดเจน เข้าใจง่าย.....
12.	ประชาชนได้รับการที่มีความละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์.....
13.	ประชาชนที่เป็นเด็ก ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ได้รับ รับบริการทางช่องทางพิเศษ.....
14.	ประชาชนได้รับบริการในเวลาพักกลางวัน.....
15.	ประชาชนได้รับบริการที่เหมาะสมกับระยะเวลา.....
16.	ประชาชนได้รับบริการที่มีการปรับปรุง และพัฒนา ขั้นตอนให้มีความรวดเร็วขึ้น.....
17.	มีบริการ ณ จุดๆ เดียว (ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบุรีรัมย์.....
18.	ประชาชนได้รับการด้วยข้อมูลที่ทันสมัย เป็น ปัจจุบัน.....
19.	มีเจ้าหน้าที่แนะนำการกรอกข้อมูล สะดวก และรวดเร็ว.....
20.	ประชาชนได้รับการตามลำดับการมารับ บริการก่อนหลัง.....
ด้านสถานที่ให้บริการ						
21.	เทศบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มา รับบริการ.....

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
22.	เทศบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย.....
23.	เทศบาลมีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย.....
24.	เทศบาลมีการจัดสถานที่ อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ.....
25.	เทศบาลได้แจ้งขั้นตอน ระยะเวลา อัตราค่าธรรมเนียมสำหรับการดำเนินการในแต่ละเรื่องจากการติดป้ายประชาสัมพันธ์.....
26.	เทศบาลได้จัดช่องทางในการขอรับบริการที่เหมาะสม.....
27.	เทศบาลได้จัดสถานที่ให้บริการ ห้องปฏิบัติการที่สะดวก เหมาะสม.....
28.	เทศบาลได้จัดตู้รับฟังความคิดเห็นติดตั้งไว้ให้เห็นอย่างเด่นชัด.....
29.	เทศบาลมีจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ.....
30.	เทศบาลมีบริการห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อผู้มารับบริการ.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

.....

.....

.....

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	117.0690	294.5665	.6065	.	.9574
A2	117.1034	296.8818	.5235	.	.9579
A3	117.1379	285.7660	.7607	.	.9561
A4	117.3448	289.0911	.5893	.	.9576
A5	117.3103	286.4360	.6128	.	.9576
A6	117.0000	289.9286	.7257	.	.9565
A7	116.8621	293.0517	.7233	.	.9567
A8	117.0000	289.9286	.7719	.	.9562
A9	117.2414	289.7611	.6988	.	.9567
A10	117.6897	290.0788	.5613	.	.9579
B1	117.2759	285.5640	.7537	.	.9562
B2	117.1724	290.5049	.6796	.	.9568
B3	117.2069	291.3842	.5690	.	.9577
B4	117.3793	293.8867	.5510	.	.9578
B5	117.2759	288.5640	.7209	.	.9565
B6	117.2414	292.0468	.6956	.	.9568
B7	117.4138	287.8941	.6820	.	.9568
B8	117.1724	287.2192	.7998	.	.9559
B9	117.2414	289.2611	.7168	.	.9565
B10	117.1379	292.6946	.7119	.	.9567
C1	117.3793	289.5296	.7483	.	.9563
C2	117.0690	296.1379	.5855	.	.9575
C3	117.5517	300.6847	.2583	.	.9604
C4	117.2414	288.7611	.7776	.	.9561
C5	117.2414	292.1182	.6502	.	.9570
C6	117.2069	290.0985	.8059	.	.9561
C7	117.2414	293.3325	.6442	.	.9571
C8	117.2759	289.6355	.6832	.	.9568
C9	117.6897	286.2931	.6288	.	.9574
C10	117.8276	285.9335	.5480	.	.9586

Reliability Coefficients 30 items

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางเอมอร ไชยสุวรรณ
วันเดือนปีเกิด	23 กรกฎาคม 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 59/1 ถนนนคร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานทะเบียน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลเมืองบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2545 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2547 บริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2559 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์