

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ได้ใช้เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

๒.๖ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง

๒.๗ ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๙ กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

##### ๒.๑.๑ ความหมายของคุณภาพ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ดังนี้

ภาวะที่เกื้อกูลต่อผู้ใช้หรือลูกค้า ด้วยการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย การมีคุณภาพจะประกอบไปด้วย

๑. ไม่มีปัญหา คือ การที่ไม่มีความเสี่ยง ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมตั้งแต่เริ่มแรก

๒. ลูกค้าพอใจ ความพอใจของลูกค้าจะเกิดได้ต่อเมื่อความต้องการที่จำเป็นของตนได้รับการตอบสนอง เช่น ปัญหาสุขภาพที่นำผู้ป่วยมาหาการได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมในสภาพแวดล้อมที่น่าพอใจ

๓. ได้มาตรฐานเป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของสังคม<sup>๑</sup>

---

<sup>๑</sup>อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. “ก้าวแรกของ TQI/CQI ในโรงพยาบาล”. รายงานการศึกษาโครงการวิจัยดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, ๒๕๔๑), หน้า ๓๔.

การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้ง การเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการโดยมีมิติแห่งคุณภาพ ดังนี้

๑. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ
๒. บริการเป็นที่ยอมรับ ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
๓. บริการมีความเหมาะสมได้มาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ

๔. บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการหรือผลการรักษาที่ดี
๕. บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
๖. บริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน
๗. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีให้บริการเมื่อจำเป็น
๘. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ
๙. ความต่อเนื่องในการให้บริการหรือดูแลรักษาพยาบาล<sup>๒</sup>

คุณภาพการบริการตามการรับรู้ (Perceive quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวม ว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือการบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป<sup>๓</sup> คุณภาพการบริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าการบริการระดับความเป็นเลิศ (Degree of excellence) ในคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ<sup>๔</sup> สิ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีมิติต่างๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคุณภาพคือความพอใจของลูกค้า<sup>๕</sup>

<sup>๒</sup>สิทธิศักดิ์ พงษ์พิติกุล, คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล, (กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๔), หน้า ๒๓.

<sup>๓</sup>Parasuraman, A., Zeitham, V.A. & Berry, L.L SERVQUAL: A “multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality” (Jornal of Retaiting, 1988), pp. 12-15.

<sup>๔</sup>Zeithaml, V.A.“The new demographics and market fragmentation: (Jornal ofMarketing, 1985), pp 64-74.

<sup>๕</sup>จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, ๒๕๔๕), หน้า ๓๓.

<sup>๖</sup>วีระพจน์ สือประเสริฐกุล, TOM Living Handbook : An Executive summary, (กรุงเทพมหานคร : โทรเอนเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๔๔.

จากที่กล่าวมาพอสรุปความหมายของคำว่า “คุณภาพการให้บริการ” ได้ว่าโดยทั่วไปจะมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า
๒. ได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด
๓. ปราศจากข้อบกพร่องในการบริการ
๔. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งแวดล้อม
๕. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความสุข
๖. มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

ตารางที่ ๒.๑ ความหมายของคุณภาพ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                                    | ความหมายของคุณภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อนันต์ ศุภชิตกุล, (๒๕๔๑ หน้า ๓๔).                                          | การมีคุณภาพจะประกอบไปด้วย<br>๑. ไม่มีปัญหา<br>๒. ลูกค้าพอใจ<br>๓. ได้มาตรฐานเป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัย                                                                                                                                                                      |
| สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล, (ไทย-ญี่ปุ่น), (๒๕๔๔ หน้า ๒๓).                     | ๑. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ<br>๒. บริการเป็นที่ยอมรับ ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ<br>๓. บริการมีความเหมาะสมได้มาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ<br>๔. บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการหรือผลการรักษาที่ดี<br>๕. บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า |
| Parasuraman, A., Zeitham, V.A. & Berry, L.L SERVQUAL A, (1988, pp. 12-15). | คุณภาพการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวม                                                                                                                                           |
| Zeithaml, V.A, (1985, pp 64-74).                                           | คุณภาพการบริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าการบริการ                                                                                                                                                                                                                   |
| จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, (๒๕๔๕, หน้า ๓๓).                              | ระดับความเป็นเลิศ ในคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง                                                                                                                                                                                                                            |

## ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                   | ความหมายของคุณภาพ                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วีระพจน์ ลือประเสริฐกุล, (๒๕๔๖, หน้า ๔๔). | ๑. สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า<br>๒. ได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด<br>๓. ปราศจากข้อบกพร่องในการบริการ<br>๔. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งแวดล้อม<br>๕. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความสุข<br>๖. มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง |

## ๒.๑.๒ การจัดการคุณภาพ (Quality Management)

จากความหมายของคำว่าคุณภาพมาสู่แนวทางการดำเนินการเพื่อคุณภาพที่ดีนั้นได้มีคำหลายคำที่ใช้ในการบ่งบอกถึงการปฏิบัติการเกี่ยวกับคุณภาพ เช่น ระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ หรือ การบริหารงานคุณภาพ ฯลฯ ซึ่งมีความหมายแตกต่างกันดังต่อไปนี้

๑. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control หรือ QC) หมายถึง กิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติเพื่อสนองความต้องการด้านคุณภาพภายในธุรกิจ โดยการตรวจสอบ การวัด และการทดสอบที่มุ่งจะควบคุมวัตถุดิบ กระบวนการ และการกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทั้งหมด เช่น การสุ่มตัวอย่างน้ำผลไม้กระป๋องมาตรวจสอบรสชาติ การควบคุมคุณภาพเน้นการตรวจสอบและแยกแยะของดีและของเสียออกจากกัน โดยระบุเป็นร้อยละของของเสียที่พบจากล็อตการผลิต เพื่อควบคุมมิให้ของเสียมีมากเกินไปที่กำหนดและในปัจจุบันการควบคุมคุณภาพมุ่งเน้นที่ของเสียต้องเป็นศูนย์ (Zero Defect)

๒. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance หรือ QA) หมายถึง การดำเนินการเพื่อคุณภาพตามระบบและแผนงานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพตามระบบและแผนงาน

๓. การบริหารคุณภาพ (Quality Management หรือ QM) หมายถึง การจัดการระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับผิดชอบงานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า เช่น การใช้ระบบการบริหารคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total Quality Management หรือ TQM) วัตถุประสงค์หลักของการบริการคุณภาพคือการผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความต้องการของลูกค้าจะเป็นกรอบกำหนดระบบคุณภาพขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นการบริหารคุณภาพจะมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพนั่นเอง ซึ่งอาจเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพหรือการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบคุณภาพต่างๆ

### ๒.๑.๓ การวัดคุณภาพของการบริการ

การวัดคุณภาพของการบริการอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่างๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบตรวจวัด ทดสอบ ประเมินค่า นับจำนวนหรือให้คะแนนในการประเมินระดับคุณภาพของการบริการหลังจากได้รับบริการนั้นๆ ซึ่งต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ(Service Characteristics and Attributes) ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือ พบว่า ลูกค้ามักอ้างถึง ๑๐ ปัจจัย คือ

๑. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
  ๒. Responsiveness หรือความตอบสนอง การสนองตอบต่อความต้องการความรู้สึกลูกค้า
  ๓. Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง
  ๔. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
  ๕. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของการบริการ
  ๖. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด
  ๗. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
  ๘. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
  ๙. Customer Understanding หรือความเข้าใจลึกซึ้งในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
  ๑๐. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ<sup>๗</sup>
- ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการต่างๆ ไปมี ๑๐ ประการดังนี้

๑. ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
๒. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
๓. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
๔. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง การง่ายในการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
๕. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

<sup>๗</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗.

๖. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

๗. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

๘. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยง และอันตราย

๙. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

๑๐. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

จากแนวคิดต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของการบริการนั้นมีแนวทางอยู่หลายอย่าง แต่สิ่งที่สำคัญในการวัดนั้นสามารถแบ่งออกได้ ๓ ลักษณะ คือ ๑) วัดในเชิงคุณภาพหรือความรู้สึกของลูกค้า ๒) วัดในเชิงกึ่งคุณภาพและกึ่งเชิงปริมาณ และ ๓) วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า

#### ตารางที่ ๒.๒ การวัดคุณภาพของการบริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                                         | การวัดคุณภาพของการบริการ                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เบอร์รี่ (Berry) อ้างใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (ไทย-ญี่ปุ่น), (๒๕๔๙, หน้า ๑๖). | ๑. ความเชื่อถือได้ ๒. ความตอบสนอง ๓. ความสามารถ ๔. การเข้าถึงง่าย ๕. ความสุภาพ ๖. ความสามารถ ๗. ความเชื่อถือได้ ๘. ความมั่นคงปลอดภัย ๙. ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า ๑๐. ส่วนที่สัมผัสได้                  |
| จารุบุณณ์ ปาณานนท์, (๑๑-๑๒, ๒๕๔๓, หน้า ๑๑-๑๒).                                  | ๑. ไว้วางใจได้ ๒. ความพร้อม ๓. ความสามารถ ๔. ความสามารถในการเข้าถึง ๕. ความมีอัธยาศัย ๖. การสร้างสัมพันธ์ ๗. เชื่อถือได้ ๘. มั่นคงปลอดภัย ๙. รู้จักและเข้าใจลูกค้า ๑๐. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ |

จารุบุณณ์ ปาณานนท์, “การสร้างสรรคจุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ”, จุลสารการท่องเที่ยว, ฉบับที่ ๒, ๒๕๔๓, หน้า ๑๑-๑๒.

### ๒.๑.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพไว้ ดังนี้ ผู้บัญญัติหลักการบริหารคุณภาพ ๑๔ ข้อ ดังต่อไปนี้

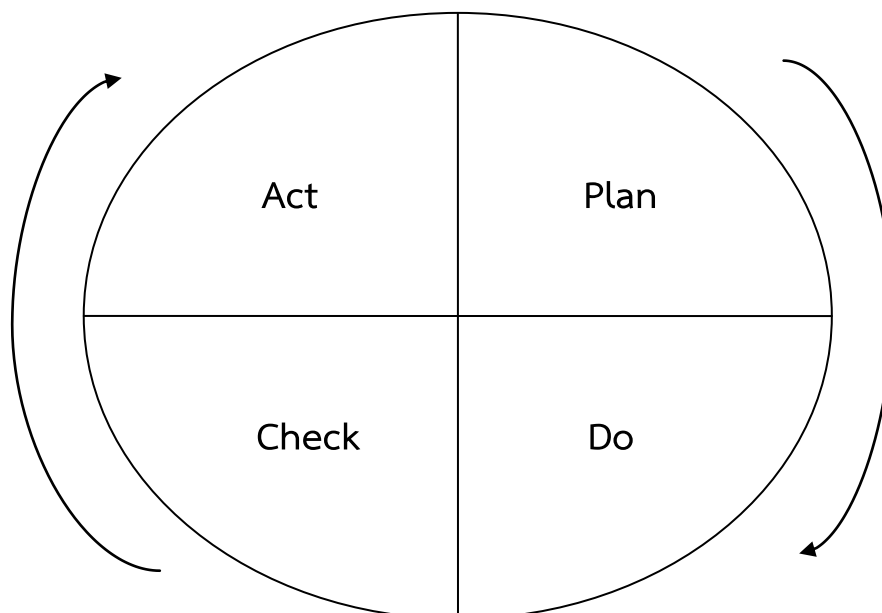
๑. จงสร้างปณิธานอันมุ่งมั่นแน่วแน่ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจนโดยผูกพันในเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและจริงจังใน ๔ เป้าหมายหลักคือ นวัตกรรม (Innovation) การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

๒. จงยอมรับปรัชญาใหม่ๆ ของการบริหารคุณภาพ โดยนำเอาวัฒนธรรมแห่งคุณภาพมาเป็นหลักการประจําใจของพนักงานทุกคน โดยเปลี่ยนแปลงจากการทำงานตามที่ได้รับคำสั่งมาเป็นการดูแลรับผิดชอบในผลงานของตนเอง

๓. จงยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ เพราะการควบคุมคุณภาพจะต้องมุ่งที่การควบคุมกระบวนการผลิตเป็นสำคัญ ไม่ใช่อาศัยการตรวจสอบที่ตัวสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วเท่านั้น ซึ่งจะไม่สามารถป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นได้

๔. จงยุติวิธีดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินกันที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว เพราะราคาขายที่ต่ำแต่คุณภาพของสินค้าไม่ได้มาตรฐานก็ไม่สามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้

๕. จงปรับปรุงระบบการผลิตและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจรของเดมมิง (Deming) เพื่อการปรับปรุงตามขั้นตอน วางแผน ลงมือทำ ตรวจสอบ ลงมือปฏิบัติ ซึ่งเรียกว่า Plan Do Check Act หรือ PDCA ต่อเนื่องกันไป ดังภาพที่ ๒.๑



แผนภาพที่ ๒.๑ วงล้อ Deming (PDCA Cycle)<sup>๙</sup>

<sup>๙</sup>W.E dwards. Deming, *The Management and Control of Quality*, (4th. ed.). Cincinnati, (Ohio : South-Western College, 1999), p. 34.

P (Plan) การวางแผนเป็นการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาคุณภาพ

D (Do) การปฏิบัติ เป็นการนำเอาแผนไปปฏิบัติการ (Action plan) และลงมือปฏิบัติ (Implement)

C (Check) การตรวจสอบ เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

A (Action) การปรับปรุง เป็นการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานใหม่เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานในอนาคต

๖. จงทำการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอให้แก่พนักงานทุกคน โดยเฉพาะเรื่องของการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติและเครื่องมือแห่งคุณภาพ

๗. จงสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น ด้วยการให้พนักงานเป็นผู้นำตนเองให้ได้เพื่อรับผิดชอบในผลงานของตนเอง โดยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งนับเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งของการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร

๘. จงจัดความกลัวให้หมดไป โดยสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ ผู้ที่สงสัยต้องกล้าสอบถามในสิ่งที่ตนไม่รู้และกล้าแสดงออกเพื่อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น

๙. จงทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ โดยการกำจัดโครงสร้างที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการติดต่อประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานต่างๆ ให้หมดสิ้นไป หรือใช้การจัดโครงสร้างองค์การแบบคร่อมสายงาน (Cross Function) เพื่อให้พนักงานต่างหน่วยงานสามารถร่วมมือกันได้เต็มที่

๑๐. จงกำจัดคำขวัญและเป้าหมายซึ่งเป็นสิ่งสมมุติ แต่ต้องนำมาลงมือปฏิบัติจริงด้วยการใช้คำขวัญและเป้าหมายเพื่อการจูงใจหรือกระตุ้นเตือน จึงต้องมีวิธีการปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุคำขวัญหรือเป้าหมายนั้นด้วย

๑๑. จงกำจัดจำนวนโควตาที่เป็นตัวเลข เพราะการมุ่งเน้นแต่ปริมาณทำให้พนักงานละเลยคุณภาพ ผู้บริหารจึงไม่ควรใช้ตัวเลขโควตา เพื่อการวัดผลงานแต่เพียงอย่างเดียว

๑๒. จงกำจัดสิ่งกีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน โดยมอบรางวัลหรือคำชมเชยในการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (QCC) หรือ เมื่อพนักงานได้เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพ

๑๓. จงจัดทำแผนการศึกษาและทำการฝึกอบรมบ่อยครั้ง แผนการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรองรับโครงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะเทคโนโลยีการผลิตเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงต้องลงทุนระยะยาวในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าขององค์กร

๑๔. จงลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุสำเร็จการเปลี่ยนแปลง ตัวผู้บริหารก็ต้องจัดองค์การและนำตนเองเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับปรุงคุณภาพร่วมกับพนักงาน โดยการลงมือปฏิบัติด้วยให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง<sup>๑๐</sup>

คุณภาพเป็นเรื่องที่ได้มาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย (Quality is Free) เพราะคุณภาพการผลิตต่ำจะทำให้สินค้าขายไม่ได้ แต่คุณภาพการผลิตสูงจะทำให้สินค้าขายได้แม้ต้นทุนการผลิตจะสูงก็ตาม ดังนั้นต้นทุนการมีคุณภาพที่ดีต่ำกว่าต้นทุนการมีคุณภาพไม่ดี สร้างนิยามว่า “คุณภาพคือ การทำได้ตามข้อกำหนด” (Conformance to Requirements) โดยยึดหลักตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช่มุ่งเน้นวัฒนธรรมของของเสียเป็นศูนย์ (Zero Defect Culture) ให้คุณภาพสมบูรณ์แบบต้องทำการตรวจวัดต้นทุนของคุณภาพทั้งหมดโดยเน้นการป้องกันความผิดพลาดต่างๆ<sup>๑๑</sup>

จากแนวความคิดต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพเป็นการบริหารคุณภาพที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพ เพื่อสร้างระบบการควบคุมคุณภาพของการบริการ ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ ๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ            | ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ                                |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| W. Edwards. Deming, (1999, p. 34). | ผู้บัญญัติหลักการบริหารคุณภาพ ๑๔ ข้อ                |
| Mark, M. Davis, (2003, p. 217).    | คุณภาพเป็นเรื่องที่ได้มาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย |

## ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือแนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

<sup>๑๐</sup>W.E dwards. Deming, **The Management and Control of Quality**, (4th. ed.). Cincinnati, (Ohio : South-Western College, 1999), p. 34.

<sup>๑๑</sup>Mark, M. Davis, Nicholas, J. Aquilano, and Richard, B. Chase, (Fundamentals of Operations Management, 2003), p 217.

### ๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีไม่ตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ<sup>๑๒</sup> กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้<sup>๑๓</sup> กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า<sup>๑๔</sup> การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับ ความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้<sup>๑๕</sup>

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน<sup>๑๖</sup> การบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ

<sup>๑๒</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

<sup>๑๓</sup> Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8<sup>th</sup> edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

<sup>๑๔</sup> Groonroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

<sup>๑๕</sup> สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

<sup>๑๖</sup> สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

จากความหมายการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกที่ได้รับการบริการ

#### ตารางที่ ๒.๔ ความหมายของการให้บริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                     | ความหมายของการให้บริการ                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์ กิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๘). | กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ |
| Kotler, Phillip, (1997, p. 473).                            | กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้                                         |
| Groonroos, C., (1990, p. 99) .                              | กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้                                                                                 |
| สมิต สัจฉกร, (๒๕๔๓, หน้า ๑๓ – ๑๘).                          | การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง                                     |
| สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๔๓, หน้า ๑๑).                           | การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน                                                    |

#### ๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

หลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมิได้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม<sup>๑๗</sup>

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบอบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)<sup>๑๘</sup>

การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่างยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง<sup>๑๙</sup>

<sup>๑๗</sup> Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397– 400.

<sup>๑๘</sup> พินยา บวรวิวัฒนา, *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970)*, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

<sup>๑๙</sup> Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York : Basic Books, 1973), p. 19.

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย<sup>๒๐</sup>

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนคุณเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดีการที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนากการบริการขององค์กรขึ้นให้มี ความสำเร็จ

การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึงดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

<sup>๒๐</sup>Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press,1986), p. 1.

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย<sup>๒๑</sup>

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

#### ตารางที่ ๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ               | ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Millett, J.D., (1954, pp. 397– 400).  | หลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการ<br>๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค<br>๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา<br>๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ<br>๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง<br>๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า |
| พิทยา บวรวัฒนา, (๒๕๔๘, หน้า ๒๒ – ๒๓). | การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม                                                                                                                                                               |

<sup>๒๑</sup> สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔.

## ตารางที่ ๒.๕ (ต่อ)

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                          | ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Katz, E. and D. Brenda, (1973, p.19).            | การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลักการ ๓ ประการ<br>๑. การติดต่อเฉพาะงาน<br>๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ<br>๓. การวางตัวเป็นกลาง                                         |
| Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, (1986, p. 1). | ๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่<br>๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก<br>๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ<br>๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ<br>๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ |
| สมิต สัจฉกร, (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔).             | ๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ<br>๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ<br>๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน<br>๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์<br>๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ                                              |

## ๒.๒.๓ ประเภทและองค์ประกอบของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข

เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา<sup>๒๒</sup>

ประเภทของการบริการ ประกอบด้วย

๑. จำแนกตามความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นผลิตภัณฑ์ของหน่วยงาน โดยแบ่งการบริการออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑.๑ การบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์หลักของหน่วยงาน เช่น โรงแรมมีบริการห้องพักเป็นผลิตภัณฑ์หลัก ธุรกิจการบินมีบริการขนส่งทางอากาศเป็นผลิตภัณฑ์หลัก และธุรกิจนำเที่ยวมีบริการนำเที่ยวเป็นผลิตภัณฑ์หลัก เป็นต้น

๑.๒ การบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์เสริมที่ผนวกมากับการขายสินค้าหลักอื่นๆ การบริการประเภทนี้จัดขึ้นเพื่อจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าเร็วขึ้นหรือจำนวนมากขึ้น โดยหน่วยงานอาจไม่คิดราคาค่าบริการหรือคิดเพียงบางส่วน

๒. จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งการบริการออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๒.๑ การบริการหลัก (Core Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบตรงหน่วยงาน เช่น ในธุรกิจโรงแรม การบริการหลัก คือ การให้บริการห้องพัก ซึ่งหมายถึง การจัดห้องพักที่เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อน สำหรับในธุรกิจการบินนั้น การบริการหลัก คือ การให้บริการขนส่งทางอากาศ ซึ่งหมายถึงการนำผู้โดยสารเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยจัดที่นั่งบนเครื่องบินให้ เป็นต้น

๒.๒ การบริการที่คาดหวัง (Expected Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับ นอกเหนือจากการบริการหลัก

๒.๓ การบริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมาก่อนว่าจะได้รับ และเมื่อได้รับแล้วก็ทำให้เกิดความประทับใจ

๓. จำแนกตาม World Trade Organization (WTO) โดยฝ่ายเลขานุการของ WTO ได้จำแนกประเภทของการบริการไว้จำนวน ๑๒ สาขา ดังต่อไปนี้

๓.๑ การบริการด้านธุรกิจอาชีพ (Professional Business Services) ซึ่งครอบคลุมการบริการด้านวิชาชีพ ด้านคอมพิวเตอร์ การโฆษณา การค้นคว้าวิจัยและการพัฒนา อสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าโดยไม่รวมการดำเนินงาน และการบริการด้านธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ การบริการสื่อสารคมนาคม (Communication Services) ครอบคลุมถึงการบริการไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ การโทรคมนาคม โสตทัศน และอื่นๆ

<sup>๒๒</sup>เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๐๗.

๓.๓ การบริการด้านการก่อสร้างและวิศวกรรมที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง (Construction and Related Engineering Service) ภายใต้สาขานี้ จะครอบคลุมถึงการบริการงานก่อสร้าง งานติดตั้งและอื่นๆ

๓.๔ การบริการด้านการจัดจำหน่าย (Distribution Service) ครอบคลุมถึงการบริการค้าปลีก ค้าส่ง การบริการในลักษณะตัวแทนจำหน่าย การบริการธุรกิจแฟรนไชส์ และอื่นๆ

๓.๕ การบริการด้านการศึกษา (Education Services) ครอบคลุมตั้งแต่การศึกษาระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา ตลอดจนหลักสูตรสำหรับผู้ใหญ่ และบริการด้านการศึกษาอื่นๆ

๓.๖ การบริการด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Services) ครอบคลุมถึงการบริการกำจัดมลภาวะต่างๆ รวมทั้งการบริการด้านสุขาภิบาล และอื่นๆ

๓.๗ การบริการด้านการเงิน (Financial Services) ครอบคลุมถึงการบริการด้านการประกันภัย การธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์และการบริการด้านการเงินอื่นๆ

๓.๘ การบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการบริการทางสังคม (Health Related and Social Services) ครอบคลุมถึงการบริการรักษาพยาบาล การบริการด้านสุขภาพ และการบริการด้านสังคมอื่นๆ

๓.๙ การบริการด้านการท่องเที่ยวและการบริการด้านการเดินทางที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Tourism and Travel Related Service) ภายใต้สาขานี้จะครอบคลุมถึงการบริการของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โรงแรม ภัตตาคาร และอื่นๆ

๓.๑๐ การบริการด้านนันทนาการ วัฒนธรรม และการกีฬา (Recreational, Cultural and Sporting Service) ครอบคลุมถึงการบริการของธุรกิจบันเทิงซึ่งรวมถึงโรงละคร ดนตรี ละครสัตว์ การบริการข่าวสาร ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ การบริการด้านวัฒนธรรมอื่นๆ การบริการด้านการกีฬา และการนันทนาการอื่นๆ

๓.๑๑ การบริการด้านการขนส่ง (Transportation Services) ครอบคลุมการบริการด้านการขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางอวกาศ และทางท่อ และการขนส่งอื่นๆ

๓.๑๒ การบริการด้านอื่นๆ (Other Services not included Elsewhere) ตัวอย่างเช่น การบริการเสริมสวย เป็นต้น

การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับองค์ประกอบของการบริการทุกองค์ประกอบ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องย่อมส่งผลกระทบให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรืออาจล้มเหลวได้<sup>๒๓</sup>

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการ

<sup>๒๓</sup> รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๑๘-๑๙.

หลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงกันต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑. การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒. การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณา ภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑.๑. ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนใจง่าย

๑.๒. ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๑.๓. ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการ ที่พิเศษเฉพาะตน

๑.๔. ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่ายๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๑.๓ จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๑. ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒. ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๓. ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกใจ

๔. ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑ ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒ ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓ ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑ การบริการหลัก (Core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง (Expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ และยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การนั้นๆ อีกด้วย<sup>๒๔</sup>

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้ การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ<sup>๒๕</sup>

สรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นการบริการที่มีเทคนิคบริการที่ถูกต้องและพฤติกรรมบริการที่สร้างสัมผัสที่เบิกบานนำไปสู่ประโยชน์และความสุขของผู้รับบริการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ เพราะได้รับการตอบสนองความต้องการ(Needs) และความคาดหวัง (Expectations)

<sup>๒๔</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๘-๓๑.

<sup>๒๕</sup> ปณิศา ถัญญานนท์, หลักการตลาด (Principles of Marketing), (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๔๓.

ตารางที่ ๒.๖ ประเภทและองค์ประกอบของการบริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                    | ประเภทและองค์ประกอบของการบริการ                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๗, หน้า ๒๐๗). | ๑. การบริการเชิงธุรกิจ<br>๒. การบริการสาธารณะ                                                                                                                                         |
| รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, (๒๕๕๑, หน้า ๑๘-๑๙).                  | ๑. จำแนกตามความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นผลิตภัณฑ์ของหน่วยงาน<br>๒. จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ<br>๓. จำแนกตาม World Trade Organization (WTO) โดยฝ่ายเลขานุการของ WTO |
| เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๗, หน้า ๒๐๗). | ๑. ผู้รับบริการ<br>๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ<br>๓. องค์การธุรกิจบริการ<br>๔. ผลิตภัณฑ์บริการ<br>๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ                                                                |
| ปณิศา ลัญยานนท์, (๒๕๔๘, หน้า ๑๔๓).                         | ๑. ผู้ให้บริการ<br>๒. กระบวนการในการให้บริการ<br>๓. ผู้รับบริการ                                                                                                                      |

๒.๒.๔ ลักษณะของการบริการ

ลักษณะบริการที่สามารถจำแนกออกเป็น ๔ ประการ<sup>๒๖</sup> ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

๒. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน

<sup>๒๖</sup>ปณิศา ลัญยานนท์, หลักการตลาด (Principles of Marketing), (กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖๓.

เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

๓. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

๔. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

และลักษณะของการบริการยังมีลักษณะเฉพาะ ๕ ประการ<sup>๒๗</sup> ดังนี้

๑. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

๒. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ(Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

๓. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

๔. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้าจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกัน ขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์

๕. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจ

<sup>๒๗</sup> ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดการบริการการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๙), หน้า ๒๗.

อย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมา

ลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ<sup>๒๘</sup> ดังนี้

๑. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

๒. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

๓. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขาย แล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

๔. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

๕. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเสียเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

๖. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการ<sup>๒๙</sup> แบ่งได้ดังนี้

๑. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่างๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึกหรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจความโกรธ เป็นต้น

<sup>๒๘</sup> อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, **จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทเพรส แอนด์ดีไซน์จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๕ – ๒๖.

<sup>๒๙</sup> นิติพล ภูตะโชติ, **การบริหารการขาย**, (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๙), หน้า ๑๗๐ – ๑๗๑.

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับคือได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางและในระหว่างการเดินทาง พนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มและอื่นๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่เพียงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังได้รับบริการอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้น บริการสินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

๓. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perishability) บริการต่างๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูการท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนมากเหล่านี้ก็ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เพราะมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

๔. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำ ๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างจากงานอื่นๆ

๕. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกรักของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

๖. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่น อาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดหรืออาจจะได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่าการบริการที่มีเทคนิคบริการที่ถูกต้องและพฤติกรรมบริการที่สร้างสัมผัสที่เบิกบานนำไปสู่ประโยชน์และความสุขของผู้รับบริการย่อมมีลักษณะบริการประกอบด้วยดังนี้

๑. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจ

ข้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

๒. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

๓. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

๔. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

๕. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

๖. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

๗. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

ตารางที่ ๒.๗ ลักษณะของการบริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                          | ลักษณะของการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปณิศา ลัญชันนทร์, (๒๕๔๘, หน้า ๑๖๓).                              | <p>ลักษณะบริการที่สามารถจำแนกออกเป็น ๔ ประการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)</li> <li>๒. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability)</li> <li>๓. ความไม่แน่นอน (Service variability)</li> <li>๔. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability)</li> </ol>                                                                                                                                                                           |
| ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, (๒๕๔๙, หน้า ๒๗).                            | <p>ในการบริการยังมีลักษณะเฉพาะ ๕ ประการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ความไม่มีตัวตน (Intangibility)</li> <li>๒. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability)</li> <li>๓. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability)</li> <li>๔. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand)</li> <li>๕. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity)</li> </ol>                                                                      |
| อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๒๕ – ๒๖). | <p>ลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ความไว้วางใจ (Trust)</li> <li>๒. สิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility)</li> <li>๓. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability)</li> <li>๔. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity)</li> <li>๕. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability)</li> <li>๖. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership)</li> </ol> |

## ตารางที่ ๒.๗ (ต่อ)

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                  | ลักษณะของการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| นิติพล ภูตะโชติ, (๒๕๔๙, หน้า ๑๗๐ – ๑๗๑). | <p>ลักษณะของงานบริการ มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการ แบ่งได้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น</li> <li>๒. ไม่สามารถแบ่งแยกได้</li> <li>๓. สูญเสียบ่อยหรือเสียหายง่าย</li> <li>๔. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำ ๆ</li> <li>๕. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน</li> <li>๖. ความไว้วางใจ</li> </ol> |

## ๒.๒.๕ คุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคร่วมเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่<sup>๓๐</sup>

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
  - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
  - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
  - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

<sup>๓๐</sup>Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol.49, 1985, pp. 79 – 81.

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อน  
มากมายจนซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. อธิปไตยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา พาราสุรามาน ไชแหมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, A, Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ทำการศึกษาอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอติยาธิปไตย (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติ

ด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ<sup>๓๑</sup> เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่<sup>๓๒</sup>

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะให้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้<sup>๓๓</sup>

การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือ

<sup>๓๑</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๖๓.

<sup>๓๒</sup> จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓ - ๘๔.

<sup>๓๓</sup> จินตนา บุญบังการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเทพรินติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗ - ๘.

พัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือ ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือ ที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน<sup>๓๔</sup>

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ท่าที ทศนคติ และความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจ ในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถาม ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมີศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน บางครั้งที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันเชื่อว่าอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามาบรรเทาให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตา ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากต้องการให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็ต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างแล้งน้ำใจไร้ความรู้สึกไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พูดจาทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

<sup>๓๔</sup> ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (ภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ – ๗๘.

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนที่ใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ

๒. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา

๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน

๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค

๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน

๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด

๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ว่า หลักการให้บริการที่ดี จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ตารางที่ ๒.๘ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                         | คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, (1985, pp. 79 – 81). | <div>๑. ความเชื่อถือ</div> <div>๒. การตอบสนอง</div> <div>๓. ความสามารถ</div> <div>๔. การเข้าถึงบริการ</div> <div>๕. อธิยาศัยไม่ตรี</div> <div>๖. การสื่อสาร</div> <div>๗. ความซื่อสัตย์</div> <div>๘. ความมั่นคง</div> <div>๙. ความเข้าใจ</div> <div>๑๐. สิ่งสัมผัสได้</div> |
| เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, (หน้า ๒๖๓).            | <div>มิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ</div> <div>๑. ความน่าเชื่อถือ</div> <div>๒. ความมั่นใจ</div> <div>๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้</div> <div>๔. ความเห็นอกเห็นใจ</div> <div>๕. การตอบสนอง</div>                                                                            |
| จอร์จ เควิก, (๒๕๔๘, หน้า ๘๓ – ๘๔).                              | <div>เรียกว่า R.A.T.E.R. ได้แก่</div> <div>๑. ความน่าเชื่อถือ</div> <div>๒. ความมั่นใจ</div> <div>๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้</div> <div>๔. ความเห็นอกเห็นใจ</div> <div>๕. การตอบสนอง</div>                                                                                     |

## ตารางที่ ๒.๘ (ต่อ)

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                       | คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| จินตนา บุญบงการ, (๒๕๓๙, หน้า ๗ – ๘).          | <p>การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ สามารถนำมาใช้เป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้คือ</p> <p>S = ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา</p> <p>E = ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการ</p> <p>R = แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ</p> <p>V = การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจ</p> <p>I = รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ</p> <p>C = กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม</p> <p>E = กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ</p> |
| ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, (๒๕๔๐, หน้า ๗๕ – ๗๘). | <p>๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ</p> <p>๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

## ๒.๓.๑ การให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ ๒ ประการ คือ

๑. เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
๒. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐกับประชาชนว่า มีลักษณะของความสัมพันธ์ที่สำคัญ ๒ ลักษณะ คือความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด และปกป้องผลประโยชน์กับประชาชน ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายการเสียภาษีให้รัฐ ส่วนลักษณะที่สอง เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของความขัดแย้งของกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มของประชาชนนั้นมีความต้องการผลประโยชน์ของตนเองต่างกันไป เช่น บางกลุ่มต้องการบริการทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล บางกลุ่มต้องการไฟฟ้า บางกลุ่มต้องการประปา การให้บริการของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ ๒ ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและสุขภาพอนามัยของแต่ละคนให้ดี

ขึ้น อย่างไรก็ตามในการแบ่งเช่นนี้ ถึงแม้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากบางครั้งองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอาจทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล แต่หน้าที่นี้เป็นหน้าที่รอง ดังนั้น เมื่อกล่าวถึงองค์การใดว่าเป็นองค์การประเภทใดแล้ว จะถือบทบาทหน้าที่หลักขององค์การนั้นเป็นเกณฑ์ “การบริการประชาชน” (Public Service) คล้ายกับความหมายของสินค้าสาธารณะว่า หมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

จากที่คณะดังกล่าว จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) จึงหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

### ๒.๓.๒ หลักการบริการประชาชน

การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่า โดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณระดับท้องถิ่นการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น

#### ๑.๑. ความต้องการบริการ

ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องพึ่งบริการจากหน่วยงานรัฐ โดยทั่วไปแล้วประชาชนคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ

๑. เชิงปริมาณ ได้รับบริการที่รวดเร็วเพียงพอต่อความต้องการ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวาง มีผู้ได้รับบริการมาก

๒. เชิงคุณภาพ ได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรมเสมอภาค สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหาหรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้อย่างเพียงพอ

## ๑.๒. เป้าหมายของบริการ

เป้าหมายของบริการ โดยทั่วไปเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ จำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้แก่ประชาชน จำนวนภาษีอากรที่จัดเก็บ เป็นต้น เป้าหมายเหล่านี้ยังไม่ได้สะท้อนคุณภาพของบริการซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของประชาชนเป้าหมายหลักของการบริการซึ่งพิจารณาจากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความเข้าใจ ความพอใจและการสนับสนุน

๑. ความเข้าใจ ประชาชนมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ทราบว่ากระบวนการบริการเป็นอย่างไร ใช้ระยะเวลาเท่าใด เสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานใด หากมีปัญหาคาดได้จากใคร หรือผู้ใดจะช่วยแก้ปัญหาให้

๒. ความพอใจ ประชาชนพอใจเนื่องจากได้รับบริการตามขั้นตอนกระบวนการที่รัฐจัดให้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรม ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางการกำหนด ข้าราชการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและชัดเจน หากมีปัญหาข้าราชการเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการปิดความรับผิดชอบ

๓. การสนับสนุน ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขที่กำหนด ร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนด ไม่ข่มขู่บังคับเจ้าหน้าที่ ไม่ให้อามิสสินจ้างเจ้าหน้าที่ หรืออาศัยความรู้จักคุ้นเคยส่วนตัวเพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่น ประเด็นข้างต้นเหล่านี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐพึงให้ความสำคัญและกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายเชิงคุณภาพในการบริการของตน

## ๑.๓. ผลเสียหายจากการไม่ปรับปรุงคุณภาพบริการ

หากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของประชาชน โดยส่วนรวมได้ อาจเกิดผลกระทบหลายประการ ดังนี้

๑. ผลกระทบต่อความเชื่อถือของประชาชน ประชาชนอาจขาดความเชื่อถือต่อระบบราชการและกลไกการทำงานของรัฐบาล จึงเกิดการต่อต้านหรือเรียกร้องโดยไม่คำนึงถึงระเบียบและขั้นตอนใดๆ โดยการเรียกร้องบางเรื่องอาจเป็นการเรียกร้องที่รุนแรง นอกจากนี้ประชาชนอาจไม่ร่วมมือและไม่สนับสนุนหน่วยงานของรัฐ อันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเมือง และสังคมของประเทศด้วย ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การประท้วง การปิดถนน การชุมนุม เรียกร้องต่างๆ รวมทั้งการที่ประชาชนไม่เชื่อคำอธิบายของตัวแทนภาคราชการ ทั้งๆ ที่ภาคราชการได้มีการแสดงผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนแล้วก็ตาม

๒. ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ หากบริการของรัฐมีความล่าช้า ย่อมก่อความเสียหายต่อการลงทุนและโอกาสในการแข่งขันของภาคเอกชนในด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อโอกาสการพัฒนาประเทศโดยรวม ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การที่ประชาชนกลุ่มต่างๆ ขัดขวางโครงการพัฒนาต่างๆ เช่น การต่อต้านโครงการท่อก๊าซไทย – มาเลเซีย เป็นต้น

๓. ผลกระทบต่อภาคการเมือง เมื่อประชาชนขาดความเชื่อถือกลไกของรัฐก็จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเรียกร้องและกดดันภาคการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมระบบราชการ หากเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้การบริหารประเทศเกิดความยุ่งยาก เพราะประชาชนจะเร่งรัดสิ่งที่ตนต้องการจากฝ่ายการเมือง

โดยตรง เช่น กรณีการเรียกร้องของสมาชิกคนจน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงานและกลุ่มอื่นๆ โดยไม่ยินยอมรับฟังเหตุผลของทางราชการ ภาคการเมืองก็ต้องเสียเวลาดำเนินการเรื่องรายละเอียดปลีกย่อยแทนที่จะดูแลด้านนโยบายเป็นหลัก นอกจากนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคการเมืองเข้าแทรกแซงการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น

๔. ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม หากบริการของรัฐขาดคุณภาพก็ย่อมจะเป็นเงื่อนไขที่ก่อความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมากขึ้น ความแตกต่างหลักๆ ในการได้รับบริการจากรัฐอาจก่อให้เกิดความรุนแรงในสังคมติดตามมา ตัวอย่างพบได้มากมายเกี่ยวกับการช่วยเหลือเกื้อกูลพรรคพวกกันเอง หรือการให้ประโยชน์ต่อผู้ที่ให้ผลตอบแทนแก่ข้าราชการ เป็นต้น

๕. ผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของประเทศ ในกระแสโลกาภิวัตน์ดังที่เป็นอยู่สถานะของประเทศไทยเป็นที่รับรู้รับทราบจากสังคมโลก มีผู้เข้ามาติดต่อและสัมผัสกับบริการของประเทศไทยทั้งที่เป็นภาครัฐด้วยตนเอง ภาคเอกชน และประชาชนจากประเทศต่างๆ หากบริการของรัฐไม่มีประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อเกียรติภูมิและความน่าเชื่อถือของประเทศไทยในวงการระหว่างประเทศ และจะส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงการลงทุนจากต่างประเทศหรือความร่วมมือจากต่างประเทศด้วยดังตัวอย่างความมั่นใจของนักลงทุนในภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ขณะนี้

#### ๑.๔. แนวทางปรับปรุงบริการ

การปรับปรุงบริการอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบหลายวิธีการดังที่ปรากฏจากการปรับปรุงบริการของส่วนราชการในประเทศไทยเอง การปรับปรุงบริการของภาคเอกชน และการปรับปรุงบริการในประเทศอื่นๆ ที่สำคัญได้แก่

๑. การกำหนดมาตรฐานบริการ เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของผลงานที่ต้องการให้เกิดจากการบริการของรัฐ ตัวอย่างมาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น กำหนดระยะเวลาการให้บริการปริมาณผู้ได้รับบริการ ขอบเขตพื้นที่ในการบริการ ฯลฯ และมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเหมาะสมของผลงาน การสอดคล้องกับความต้องการ ฯลฯ ในการกำหนดมาตรฐานบริการนี้หน่วยบริการต้องกำหนดดัชนีชี้วัดบริการและประชาชนควรมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานบริการด้วย

๒. การให้ข่าวสารข้อมูล เป็นการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแก่ประชาชนเพื่อให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นในการขอรับบริการจากรัฐ เป็นต้นว่า ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เงื่อนไข และมาตรฐานบริการ การให้ข่าวสารข้อมูลนั้นถือเป็นการบริการโดยระบบเปิดคือ หน่วยบริการต้องมีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการ การจัดระบบเครือข่ายข้อมูลเพื่อการบริการประชาชนการประชาสัมพันธ์ การจัดทำฐานข้อมูลในการบริการ การจัดทำเอกสารคู่มือผู้รับบริการเผยแพร่การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน การแนะนำช่วยเหลือและคลี่คลายข้อสงสัยของประชาชน เป็นต้น

๓. การปรับปรุงกฎระเบียบ เป็นการทบทวนกฎระเบียบที่เป็นอยู่ว่ายังมีความไม่เหมาะสมประการใดซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน เมื่อทบทวนแล้วก็ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม จัดทำระเบียบข้อบังคับให้เป็นหมวดหมู่ มีการชำระกฎระเบียบให้ทันสมัย ไม่กำหนดรายละเอียดเชิงปฏิบัติมากเกินไป ปล่อยให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้

ดุลพินิจให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะรายของประชาชนแต่ละคน ลดระเบียบที่ไม่จำเป็นกระจายบทบาทบริการให้ภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

๔. ปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการ เป็นการดำเนินการด้วยการจัดการภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการ การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการอาจดำเนินการได้หลายประการ เช่น การให้บริการจุดเดียว ทั้งในลักษณะของการให้บริการจุดเดียวในหน่วยงานเดียวกัน และศูนย์บริการเดียวที่ให้บริการแก่ประชาชนซึ่งต้องติดต่อหลายหน่วยงาน การกระจายศูนย์บริการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาบริการ การสร้างระบบบริการแข่งขัน การเลิกบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็น เช่น การเลิกเงินโอน การขออนุญาตบางเรื่อง การปรับปรุงระบบประเมินผล การควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การปรับปรุงแบบฟอร์มและเงื่อนไขบริการ การพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม การกระจายอำนาจ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ การสร้างองค์แนวราบ เป็นต้น

๕. การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคลากร เป็นการปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการโดยการอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะ จิตสำนึกและทักษะในการบริการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดูแลติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างใกล้ชิด ประเมินผลงาน ดำเนินการต่อผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง สร้างผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสม เร่งรัดพัฒนาระบบการบังคับบัญชา พัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อผลงานปกป้องสนับสนุนและให้รางวัลผู้บริการที่ดี เป็นต้น

๖. การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนและมีการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ที่จะช่วยให้งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ในภาพรวมประชาชนต้องการบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การบริการต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่มีการเรียกร้องเกินกว่าที่รัฐกำหนดและเป็นธรรม การที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้หน่วยบริการต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์สำคัญของการบริการ คือ ต้องทำให้ประชาชนเข้าใจ เกิดความพอใจและสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยบริการ

ความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะหากรัฐจัดบริการซึ่งด้อยคุณภาพแล้ว จะส่งผลกระทบที่เกิดความเสียหายหลายประการ คือลดความเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อบริการของรัฐ กระทบต่อการพัฒนาประเทศ กระทบต่อความน่าเชื่อถือทางการเมือง กระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม รวมทั้งอาจก่อความเสียหายต่อความน่าเชื่อถือของประเทศด้วย

แนวทางในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงบริการของรัฐอาจทำได้หลายแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานบริการ การปรับปรุงในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การปรับปรุงกฎระเบียบ การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริหาร การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการปรับปรุงเทคโนโลยีและให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์

## ๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ พบว่ามีนักวิชาการนำเสนอไว้หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามหัวข้อ ดังนี้

### ๒.๔.๑ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔

มนุษย์ขึ้นชื่อว่าเป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันและมีการพึ่งพาอาศัยกัน และการมารวมกันของคนหมู่มากก็มักจะนำไปสู่ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน อันนำไปสู่ความขัดแย้งในเวลาต่อมา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ หรือหลักยึดเพื่อให้คนในสังคมยึดถือและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้อง เป็นธรรม และนำความเจริญมาสู่สังคม หลักสังคหวัตถุ ๔ ถือว่าเป็นหลักธรรมอย่างหนึ่งซึ่งช่วยประสานชนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึง สังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่าเป็นสังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ คือ

๑. ทาน (การให้)
๒. ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก)
๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ทาน ปิยวาจา อตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆตามสมควร ธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดคฤมรซึ่งแล่นไปไว้ได้นั้น ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้นำสรรเสริญ<sup>๓๕</sup>

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังฆธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถยนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปรานี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน ซึ่งพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า

- ทานญจ เปยยวชฺชญจ อตถจริยา จ ยา อิธ  
สมานัตตตา จ ธมฺเมสุ ตตฺถ ตตฺถ ยถา รหิ  
ทาน (การให้) เปยยวชฺช (มีวาจาเป็นที่รัก)  
สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ)  
อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)<sup>๓๖</sup>

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคฤมรซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้นในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือ

<sup>๓๕</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาคาร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๑๔.

<sup>๓๖</sup> อัง.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙-๔๔๑.

ของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้ายพระพุทธรูปองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขึ้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือ ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ขบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ ไว้ดังนี้

สังคหวัตถุ ๔ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่าสังคหวัตถุ หมายถึงวิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่างๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลิ่มสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหวัตถุที่นักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ ถ้ามีสังคหวัตถุ ๔ ประการ<sup>๓๓๗</sup> เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี<sup>๓๓๘</sup> เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวคือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี<sup>๓๓๙</sup> เป็นธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ<sup>๔๐</sup>

จากการค้นคว้าผู้วิจัยสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง เครื่องมือ หรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นเอง

<sup>๓๓๗</sup> พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), พุทธวิธีการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๑๔๔.

<sup>๓๓๘</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาคาร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๑๔-๓๑๕.

<sup>๓๓๙</sup> ปรีชา นันทาภิวัฒน์ น.อ.(พิเศษ), พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๓๑.

<sup>๔๐</sup> อุดม เขยกิจวงศ์ และกนิษฐาณ แป้นสุวรรณ, พระธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘), หน้า ๖๓.

ตารางที่ ๒.๙ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                 | ความหมายของสังคหวัตถุ ๔                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๓, หน้า ๓๑๔).           | ๑. ทาน (การให้)<br>๒. ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก)<br>๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)<br>๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) |
| พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), (๒๕๔๙, หน้า ๑๔๔). | สังคหผละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร                        |
| พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๓, หน้า ๓๑๔-๓๑๕).       | สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี                |
| ปรีชา นันทาภิวัดน์ น.อ.(พิเศษ), (๒๕๔๔, หน้า ๓๑).        | สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวคือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี                                |
| อุดม เขยกีวงศ์ และกนิษฐาน แปนสุวรรณ (๒๕๔๘, หน้า ๖๓).    | สังคหวัตถุ ๔ iva เป็นธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ                                                                           |

๒.๔.๒ องค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔

ในสังคมฯ หนึ่งประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความเชื่อ ทศนคติ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมาอยู่รวมในที่เดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีการปกครองที่เหมาะสม เพื่อให้สังคมฯ นั้นดำเนินไปด้วยความสงบเรียบร้อย และเกิดความสามัคคี สังคหวัตถุ ๔ ได้ชื่อว่าเป็นหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่มีเครื่องมือหรือองค์ประกอบ ซึ่งเมื่อนำปฏิบัติตามแล้วจะทำให้ชีวิตดำเนินไปในแนวทางที่ถูกต้องและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ตนเองและสังคม องค์ประกอบเหล่านั้นได้มีนักวิชาการหลายๆท่านกล่าวไว้ ดังนี้

องค์ประกอบของสังคหวัตถุ มี ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมึน้ำใจรู้จัก เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการให้ทานจะช่วยให้ผู้อื่นอื่นไ้ได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโท คนถติมิตตานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไ้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้ ๓ วิธี คือ

ก. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

ข. วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

ค. อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง

นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่งมีอาชีพเงินที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังไม่พอเกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมด ในทำนองเดียวกันเราจะมดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตรล้น เหลือหลาย  
หยาบปรีเกลอร่าย เกลื่อนไกล  
ดุจดวงศศิฉาย ดาวดาษ ประดับนา  
สุริยส่องดาราไร เมื่อร้อนแรงแสง

๓. อตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูตาย ปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชาดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้ วิจารณ์  
เห็นท่านทำงาน ช่วยพร้อม  
แม้มีกิจโดยสาร นาเวศ  
พวยค้อยช่วยค้ำจ้วง จรดให้จนถึง

๔. สมานัตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่าง

คนที่มีสมานัตตาก็คือคนที่ เป็น “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้  
เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว แหนงหนี  
หาง่าย หลายหมื่นปี มากได้  
เพื่อนตาย ถวายแทนชีวาวิตรม  
หายาก ฝากผีไข้ ยากแท้จักหา<sup>๔๑</sup>

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า ประกอบด้วย ทาน หมายถึง ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือด้านเงินทุน ปัจจัยสี่ ทรัพย์สินสิ่งของ รวมทั้งวิชาความรู้ ศิลปวิทยาการ ปิยวาจา หมายถึง ถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน คำแนะนำชี้แจงสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล มีหลักฐาน ชักจูงให้ประชาชนเกิดความสามัคคี ประองตอง เห็นอกเห็นใจเกื้อกูลกัน อตถจริยา หมายถึง ช่วยเหลือด้านร่างกาย และชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญ

<sup>๔๑</sup>พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), พุทธวิธีการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๑๔๔-๑๔๖

สาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาระบบ ปรับปรุงส่งเสริมด้านจริยธรรม และสมานัตตตา หมายถึง ทำให้ตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุข ทุกข์ คือ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้แก้ไขปัญหาระบบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน<sup>๔๒</sup>

สังคหัตถ์ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวได้แก่ ทาน คือการให้ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดทั้งให้ความรู้แนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก วาจา ดุจดั่งน้ำใจ กล่าวถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคี ตลอดถึงคำแสดง ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทาง จริยธรรม สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอกับในชนทั้งหลาย<sup>๔๓</sup>

องค์ประกอบสังคหัตถ์ ๔ ไว้ว่า เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน มี ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกคนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ ในด้านกำลังใจ ช่วยกระทำการกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พุดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพุดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พุดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียตบแต่งน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพุดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางครั้งอาจต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องมือในการควบคุมการพุดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพุดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓. อตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่

<sup>๔๒</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมบุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๓๑๔-๓๑๕.

<sup>๔๓</sup> ปรีชา นันทาภิวัฒน์ (น.อ.พิเศษ), **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๓๑.

ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง<sup>๔๔</sup>

สังคหัตถ์ ๔ ประกอบด้วย ทาน คือ การให้ มีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนถึงให้ความรู้ และคำแนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก มีวาจาตุดตัมน้ำใจวาจาซาบซึ้ง กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ก่อเกิดไมตรีและความรักนับถือ แสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน เป็นมูลเหตุจูงใจให้นิยมยอมตาม อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ แก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตตา คือ วางตนสม่ำเสมอ เสมอต้น เสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทุกชั้น วางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมให้ถูกทาง<sup>๔๕</sup>

จากการค้นคว้าผู้วิจัยสรุปได้ว่า สังคหัตถ์ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน การผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีหลัก ๔ ประการ ได้แก่ (๑) ทาน คือการให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของของตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน (๒) ปิยวาจา คือ การเจรจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพและถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดถ้อยคำที่เป็นจริง (๓) อตถจริยา คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเองและผู้อื่น รู้จักการเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว (๔) สมานัตตตา คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหว เปลี่ยนแปลงง่าย

#### ตารางที่ ๒.๑๐ องค์ประกอบของสังคหัตถ์ ๔

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                     | องค์ประกอบของสังคหัตถ์ ๔                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), (๒๕๔๙, หน้า ๑๔๔-๑๔๖). | องค์ประกอบของสังคหัตถ์ มี ๔ ประการ<br>๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี)<br>๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ)<br>๓. อตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน)<br>๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) |

<sup>๔๔</sup>บุญศิริ ขวลิตรำรง, ธรรมโอสธ, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๔๕), หน้า ๖๑-๖๒.

<sup>๔๕</sup>บรรเทิง พาวิจิตร, การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๖๗.

## ตารางที่ ๒.๑๐ (ต่อ)

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                           | องค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๓, หน้า ๓๑๔-๓๑๕). | สังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย<br>ทาน หมายถึง ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่<br>เสียสละ แบ่งปัน<br>ปิยวาจา หมายถึง ถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ<br>อ่อนหวาน<br>อัตถจริยา หมายถึง ช่วยเหลือด้านร่างกาย และ<br>ชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ<br>สมานัตตตา หมายถึง ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วาง<br>ตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติ<br>สม่ำเสมอต่อคน |
| ปรีชา นันทาภิวัฒน์ (น.อ.พิเศษ), (๒๕๔๔, หน้า ๓๑).  | สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว ได้แก่<br>ทาน คือ การให้<br>ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก<br>อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์<br>สมานัตตตา ความมีตนเสมอ                                                                                                                                                                                |
| บุญศิริ ขวลิตรจารย์, (๒๕๔๕, หน้า ๖๑-๖๒).          | ๑. ทาน หมายถึง การให้<br>๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่<br>รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน<br>๓. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อ<br>กันและกัน<br>๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตน<br>สม่ำเสมอ                                                                                                                   |
| บรรเทิง พาวิจิตร, (๒๕๔๘, หน้า ๖๗).                | สังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย<br>ทาน คือ การให้<br>ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก<br>อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์<br>สมานัตตตา คือ วางตนสม่ำเสมอ เสมอต้น เสมอ<br>ปลาย                                                                                                                                                                        |

## ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล หรือการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องตำราทางวิชาการของนักวิชาการหลากหลายท่านจึงได้ประมวลแนวคิด เกี่ยวกับเทศบาล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๒.๕.๑ จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วย และผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๕ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่นเรากำลังพยายามให้การศึกษารื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีกรปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”<sup>๔๖</sup>

การมีการปกครอง รูปแบบเทศบาล ไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่น นั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น (มาตรา ๗) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

๒. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกานั้นยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนครพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑) ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือเปลี่ยนเขตเทศบาลให้กระทำโดยพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๑๓)

<sup>๔๖</sup> ปธาน สุวรรณมงคล, รศ.ดร., สถาบันและกระบวนกรทางการเมืองไทย, หน่วยที่ ๑๔, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), หน้า ๓๐๑.

และได้กล่าวถึงโครงสร้างของเทศบาล ว่าประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาล<sup>๔๗</sup>

แต่ละแห่งเดิมโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล และคณะเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งกันเอง ระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล แต่อย่างไรก็ตามในปี พุทธศักราช ๒๕๔๓ ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๕๔๖ เสียใหม่และเพิ่มรูปแบบของผู้บริหารเทศบาลเข้ามาอีก ๑ รูปแบบคือนายกเทศมนตรี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ในมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ ว่าเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งโดยวิธีการดังนี้ คือผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใด จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อให้ออกคำสั่งให้เจ้าพนักงานในเขตเทศบาลนั้นจะกำหนดให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ผลของประกาศให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดจากวันออกเสียงประชามติและให้เป็นรูปแบบการบริหารตามประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างอื่นได้การร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้วจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้นไม่น้อยกว่า ๓๖๐ วัน และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว รวมทั้งให้มีกับเทศบาลทุกแห่งตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๐ เป็นต้นไป ยกเว้นในกรณีของเทศบาลนครเทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล<sup>๔๘</sup>

การจัดตั้งเทศบาลมีแนวคิดและหลักการสรุปได้ดังนี้

๑. ประเภทของเทศบาล กฎหมายได้กำหนดให้มีเทศบาลแบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งดังนี้

๑.๑ เทศบาลตำบล กฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งไว้กว้างๆ ว่าท้องถิ่นที่มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

๑.๒ เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

- ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง
- ท้องถิ่นที่มีใช้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองมีหลักเกณฑ์คือ เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้ และมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

๑.๓ เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

<sup>๔๗</sup> ทองอน พาทิสง, ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : วี. เจ.พรินติ้ง, ๒๕๕๕), หน้า ๑๓๐-๑๔๒.

<sup>๔๘</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖๐-๑๖๕.

- เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไป
- มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้
- มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

๒. การบริหารองค์การเทศบาล แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ รูปแบบคณะเทศมนตรี และรูปแบบนายกเทศมนตรี การเลือกรูปแบบการบริหารเทศบาลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง

๓. การเลือกรูปแบบองค์กรการบริหารเทศบาล ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล จำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อให้จัดทำประชามติว่าจะกำหนดให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี

๔. การนำไปใช้ ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดไปจากวันที่มีการออกเสียงประชามติ และให้ใช้รูปแบบการบริหารตามผลประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลอย่างอื่น

๕. ระยะเวลาการร้องขอให้ทำประชามติ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งต้องร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาเทศบาล ที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้นไม่น้อยกว่าสามร้อยหกสิบวัน และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว<sup>๔๙</sup>

ความคิดในเรื่องการจัดตั้งเทศบาล เริ่มปรากฏตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ ๖ ในรูปของธรรมนูญลักษณะปกครองคณะนคราภิบาล พ.ศ. ๒๔๖๑ โดยใช้กับเมืองจำลอง “ดุสิตธานี” ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายการปกครองท้องถิ่นฉบับแรก โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ ๒ ประการ คือ ประการแรก ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ ประการที่สอง เป็นสถาบันการสอนการปกครองระบอบประชาธิปไตยเทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีการจัดตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๖ การจัดตั้งเทศบาลกระทำโดยพระราชกฤษฎีกาและมีการแบ่งเทศบาลออกเป็น ๓ ประเภท แต่ละประเภทมีเงื่อนไขการจัดตั้ง ดังนี้

๑. เทศบาลตำบล ใช้เกณฑ์รายได้เป็นตัวกำหนดคือ พื้นที่ที่จะจัดตั้งเทศบาลตำบลจะต้องมีรายได้ไม่ต่ำกว่า ๑๒ ล้านบาท (ไม่รวมเงินอุดหนุน) ประชากร ๗,๐๐๐ คนขึ้นไปอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

๒. เทศบาลเมือง คือ ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากร ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป อยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร

๓. เทศบาลนคร คือ ท้องถิ่นที่มีประชากรตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไปอยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ คนต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร<sup>๕๐</sup>

<sup>๔๙</sup> สนิท จรอนันต์, ความเข้าใจเรื่องการจัดตั้งเทศบาลท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันนโยบายศึกษา, บริษัทสุโขมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๙.

<sup>๕๐</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘.

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้แบ่งรูปแบบการบริหารกิจการเทศบาลเป็น ๒ รูปแบบคือ การบริหารกิจการเทศบาลรูปแบบคณะเทศมนตรีและการบริหารกิจการเทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีซึ่งจะเป็นการบริหารในรูปแบบให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนโดยการจัดทำประชามติ ดังนี้

๒๘ เมษายน ๒๔๙๔ เพื่อที่จะให้การดำเนินงานต่างๆ ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สภาเทศบาลมีอำนาจที่จะตั้งคณะกรรมการเพื่อให้ปฏิบัติการกิจที่มอบหมายให้ทำซึ่งคณะกรรมการที่สภาเทศบาลจะแต่งตั้ง ดังนี้สามารถจำแนกออกได้เป็น ๒ ประเภทคือ คณะกรรมการสามัญ เป็นคณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล และคณะกรรมการวิสามัญ เป็นคณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีได้เป็นสมาชิกซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ตามที่สภาเทศบาลมอบหมาย

นายกเทศมนตรี การบริหารกิจการเทศบาลในรูปนายกเทศมนตรี ให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีจำกัด ๑ คน โดยนายกเทศมนตรีสามารถแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานเทศบาล คือ เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน และเทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คน นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย

๒. สั่ง อนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

๓. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการรัฐมนตรี

๔. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๕. รักษาการให้เป็นไปตามบัญญัติ

๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น<sup>๕๑</sup>

สรุปได้ว่า การจัดองค์การเทศบาลได้จัด ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้แบ่งรูปแบบการบริหารกิจการเทศบาลเป็น ๒ รูปแบบคือ การบริหารกิจการเทศบาลรูปแบบคณะเทศมนตรีและการบริหารกิจการเทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีซึ่งจะเป็นการบริหารในรูปแบบให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนโดยการจัดทำประชามติเทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พุทธศักราช ๒๕๔๖ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่นๆ ตามที่ส่วนกลางกำหนด เพื่อให้เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่แยกมาจากการปกครองแยกออกจากกระเปาะการบริหารราชการส่วนกลางชาวไทยรู้จักคำว่าเทศบาลมาตั้งแต่ พ.ศ.๒๔๗๖ เทศบาลเป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการดำเนินการปกครองด้วยตนเอง กรอบการทำงานของเทศบาลมีลักษณะเหมือนกับรูปแบบการทำงาน

<sup>๕๑</sup> สนิท จรอนันต์, ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันนโยบายศึกษา, บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๘.

ระบบรัฐสภา โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ จากเงื่อนไขการจัดตั้งประเภทของเทศบาล การยกฐานะของเทศบาล จึงขึ้นอยู่กับรายได้ และขนาดของประชากร เป็นหลัก ในขณะเดียวกันก็มี การจัดตั้งพื้นที่ของตนเป็นการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ท้องถิ่นนั้นต้องมีความเจริญตามเกณฑ์เท่านั้น ส่วนท้องถิ่นที่มีรายได้มีน้อยและมีขนาดประชานน้อย จึงมักขาดโอกาส

#### ตารางที่ ๒.๑๑ จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                    | จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งเทศบาล                                                                                                          |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปธาน สุวรรณมงคล, รศ.ดร., (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑). | พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔               |
| ทองอาน พาโทสง, (๒๕๔๙, หน้า ๑๓๐-๑๔๒).       | ๑. เทศบาลตำบล<br>๒. เทศบาลเมือง<br>๓. เทศบาลนคร                                                                                         |
| สนิท จรอนันต์, (๒๕๔๓, หน้า ๒๙).            | ๑. ประเภทของเทศบาล<br>๒. การบริหารองค์การเทศบาล<br>๓. การเลือกรูปแบบองค์การบริหาร<br>๔. การนำไปใช้<br>๕. ระยะเวลาการร้องขอให้ทำประชามติ |

#### ๒.๕.๒ ลักษณะโครงสร้างของสภาเทศบาลและฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวนดังนี้

๑. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๒ คน
๒. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๑๘ คน
๓. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๒๔ คน

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้งแต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน ๒ วาระไม่ได้ ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา ๔ ปีก็ให้ถือว่าเป็น ๑ วาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่ง ๒ วาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีก เมื่อพ้นระยะเวลา ๔ ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบลให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน
๒. เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน
๓. เทศบาลนครให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีของเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คนและเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๕ คน<sup>๕๒</sup>

### ๒.๕.๓ โครงสร้างการบริหารเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓ แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็นสภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรี

๑. สภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี โดยสภาเทศบาลมีจำนวนสมาชิกสภา ๑๒ คน สภาเทศบาลเมืองมีจำนวนสมาชิกสภา ๑๘ คน และสภาเทศบาลนครมีจำนวนสมาชิกสภา ๒๔ คน

๒. คณะเทศมนตรี ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีก ๒-๔ คน ตามฐานะของเทศบาลกล่าวคือ กรณีที่เป็นเทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองให้มีเทศมนตรีได้ ๒ คนซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน ๓ คน กรณีที่เป็นเทศบาลนครให้มีเทศมนตรีได้ ๔ คนซึ่งเมื่อรวมนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้ว มีจำนวน ๕ คนใน พ.ศ.๒๕๔๓ มีการแก้ไขเทศบาลให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีได้โดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่มีเสถียรภาพในการบริหาร

๓. นายกเทศมนตรีในเขตเทศบาลใดที่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งออกเสียงประชามติให้มีการบริหารเทศบาลแบบนายกเทศมนตรีให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๔ ปี และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คนสำหรับเทศบาลตำบลและไม่เกิน ๓ คน และ ๔ คน สำหรับเทศบาลเมืองและเทศบาลนครตามลำดับ โดยมีปลัดเทศบาลมีหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบดูแลการบริหารงานประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีและอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ<sup>๕๓</sup>

ส่วนงานของเทศบาลประกอบด้วยหน่วยงานหลัก ๖ ส่วน ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผนนโยบายของเทศบาล เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาบาล

๒. ส่วนการคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาลควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล

๓. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชนการป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ

<sup>๕๒</sup> ภิวัตน์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๗.

<sup>๕๓</sup> ประธาน สุวรรณมงคล รศ. ดร., สถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย, หน้าที่ ๑๔, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

สุสาน ฌาปนสถานสาธารณะ และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้อง  
สุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร ซึ่งรวมทั้งงานสาธารณสุขอื่นๆ  
ให้เป็นไปตามกฎหมายหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๔. ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงรักษาทางบกทางระบาย  
น้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจแบบแผน งานสถาปัตยกรรม ผังเมืองงานสาธารณูปโภค งานเกี่ยวกับ  
ไฟฟ้า และงานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

๕. ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการและจำหน่ายน้ำสะอาด

๖. ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาของเทศบาล  
งานการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคม และนันทนาการ ตลอดจนการปฏิบัติงานอื่นๆ  
ที่เกี่ยวข้อง<sup>๕๔</sup>

#### ตารางที่ ๒.๑๒ โครงสร้างของเทศบาล

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                            | โครงสร้างของเทศบาล                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| โกวิท พวงงาม, (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๗).                    | สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล<br>นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษา<br>นายกเทศมนตรีและเลขานุการ                                                                                                            |
| ประธาน สุวรรณมงคล รศ. ดร. (๒๕๔๘, หน้า<br>๓๐๓-๓๐๔). | ๑. สภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการ<br>เลือกตั้งจากประชาชน<br>๒. คณะเทศมนตรีประกอบด้วยนายกเทศมนตรี<br>และเทศมนตรีอีก ๒-๔ คน<br>๓. นายกเทศมนตรีในเขตเทศบาลใดที่<br>ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งออกเสียงประชามติ |
| สนิท จรอนันต์, (๒๕๔๓, หน้า ๓๒-๓๔).                 | ๑. สำนักปลัดเทศบาล<br>๒. ส่วนการคลัง<br>๓. ส่วนสาธารณสุข<br>๔. ส่วนช่าง<br>๕. ส่วนการประปา<br>๖. ส่วนการศึกษา                                                                                                 |

<sup>๕๔</sup>สนิท จรอนันต์, ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สถาบัน  
นโยบายศึกษา, บริษัทสุโขมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๓๒-๓๔.

### ๒.๕.๔ รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล

การที่เทศบาลจะสามารถดำเนินการต่างๆ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้จำเป็นต้องมีรายได้เป็นของตนเองในการดำเนินงานของเทศบาล การจัดเก็บรายได้และการใช้จ่ายจะถูกควบคุมกำหนดโดยตรงจากรัฐบาลโดยรัฐบาลจะกำหนดเป็นกฎหมายว่าจะมีรายได้กี่ประเภท มีอะไรบ้าง และจะได้มาอย่างไรบ้าง เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ฯลฯ และอัตราในการจัดเก็บภาษี รวมทั้งการแบ่งสรรรายได้ประเภทภาษีให้แก่เทศบาล ส่วนกลางก็เป็นผู้กำหนดอีกด้วยเมื่อเทศบาลมีรายได้แล้ว ก็จำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการใช้จ่ายในรูปเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีโดยผ่านความเห็นชอบจากสภาเทศบาลเสียก่อน และการตรวจสอบบัญชีจะเป็นการควบคุมสุดท้ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้องพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้บัญญัติรายได้ในอันที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายของเทศบาลไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา ๖๖ เทศบาลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

๑. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
๒. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
๓. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
๔. รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
๕. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
๖. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่างๆ
๗. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
๘. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
๙. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

มาตรา ๖๗ เทศบาลอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

๑. เงินเดือน
๒. ค่าจ้าง
๓. เงินค่าตอบแทนอื่นๆ
๔. ค่าใช้สอย
๕. ค่าวัสดุ
๖. ค่าครุภัณฑ์
๗. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ
๘. เงินอุดหนุน

๙. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

การจ่ายเงินตามมาตรา ๖๗ (๘) และการจ่ายเงินเพื่อการลงทุนเทศบาลจะกระทำได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ การจ่ายเงินตาม

มาตรา ๖๗ (๙) ถ้าเป็นการชำระหนี้เงินกู้เมื่อกำหนดชำระเทศบาลจะต้องชำระเงินกู้คืนจากทรัพย์สินของเทศบาลไม่ว่าจะตั้งงบประมาณรายจ่ายประเภทนี้ไว้หรือไม่

มาตรา ๖๘ การจ่ายเงินค่าป่วยการให้แก่นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยระเบียบพนักงานเทศบาลการจ่ายเงินค่าป่วยแก่ประธานสภา รองประธานสภา สมาชิกสภาเทศบาลและการจ่ายค่าเบี้ยประชุมให้แก่คณะกรรมการที่สภาเทศบาลแต่งตั้งขึ้นให้เป็นไปตามข้อบังคับซึ่งกระทรวงมหาดไทยกำหนดตามฐานะของเทศบาล<sup>๕๕</sup>

### ๒.๕.๕ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล<sup>๕๖</sup>

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓ ที่กำหนดไว้ชัดเจน คือ ๑ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาล กำหนดแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ หน้าที่บังคับ และหน้าที่เลือกปฏิบัติ และ ๒ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดซึ่งมีดังต่อไปนี้

#### ๑. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด

มาตรา ๕๐ เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (๓) รักษาความสะอาดถนนและที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา ๕๑ เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๔) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- (๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (๙) เทศพาณิชย์

<sup>๕๕</sup>สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.tungsong.com/Law/pC01.asp>, [๑๐ ธันวาคม ๒๕๕๗].

<sup>๕๖</sup>สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.tambol.com/municipal/data9.asp>, [๑๐ ธันวาคม ๒๕๕๗].

มาตรา ๕๒ (ยกเลิกทั้งมาตรา)

มาตรา ๕๓ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

- (๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐
- (๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- (๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (๖) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ
- (๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา ๕๔ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๒) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- (๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (๖) ให้มีการสาธารณสุข
- (๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (๑๒) เทศพาณิชย์

มาตรา ๕๕ (ยกเลิกทั้งมาตรา)

มาตรา ๕๖ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

- (๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓
- (๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถาน

บริการอื่น

- (๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- (๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา ๕๗ เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

๒) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นกำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

(๑) พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.๒๔๖๔

(๒) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.๒๕๓๔

(๓) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

(๔) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ.๒๔๙๐

(๕) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.๒๔๙๓

(๖) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.๒๔๙๕

(๗) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.๒๕๓๕

(๘) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.๒๕๓๔

(๙) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.๒๕๓๕

(๑๐) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

พ.ศ.๒๕๓๕

พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล

พ.ศ.๒๕๐๓

(๑) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.๒๕๐๘

(๒) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐

(๓) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.๒๕๑๘

(๔) พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒

(๕) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๒๓

(๖) พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.๒๕๒๓

(๗) พระราชบัญญัติรักษาคคลองประปา พ.ศ.๒๕๒๖

(๘) พระราชบัญญัติสุสาน และฌาปนสถาน พ.ศ.๒๕๒๘

(๙) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๖๘ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕ (การจอดเรือ

ในแม่น้ำ)

(๑๐) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๒๙๕ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕ (ทางหลวง)

(๑๑) ประมวลกฎหมายที่ดิน (ดูแลที่ดินรกร้าง คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ ๘๙๐/

๒๔๙๘)

โดยสรุป เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ๒ ส่วนคือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาล ตามมาตรา ๕๐-๕๑ และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวหากเทศบาลได้ปฏิบัติโดยเต็ม ความสามารถจะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่ประชาชนและชุมชน

## ๒.๖ การให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันรัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การปฏิบัตินิติราชการเพื่อประชาชนและการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ<sup>๕๗</sup>

งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นงานที่ทางราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยมีข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น<sup>๕๘</sup> เป็นผู้ปฏิบัติ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง มีบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดย

### ๒.๖.๑ งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่ให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

๑. การรับแจ้งเกิด
๒. การรับแจ้งตาย
๓. การแจ้งย้ายที่อยู่
๔. การแก้ไขรายการบุคคล
๕. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน
๖. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
๗. การขอเลขหมายประจำบ้าน
๘. การคัดรับรองสำเนาทะเบียนประวัติบุคคล

กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองได้กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ทั้ง ๘ ข้อไว้ดังนี้

#### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการรับแจ้งเกิด

๑. เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดา แจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่เกิด พร้อมด้วยหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวผู้แจ้ง หรือบัตรประจำตัวบิดามารดา (ถ้ามี) หนังสือรับรองการเกิด (ถ้ามี) และให้นายทะเบียนตรวจสอบกับทะเบียนบ้าน

๒. นำสูติบัตรกรอกข้อความทั้ง ๓ ตอน

๓. เพิ่มชื่อและรายการและบุคคลตามสูติบัตรลงในทะเบียนบ้าน และสำเนาทะเบียนบ้าน

<sup>๕๗</sup> กรมการปกครอง, ระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการปฏิบัตินิติราชการเพื่อประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๓๘, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น ; ๒๕๓๘), หน้า ๗.

๔. มอบสูติบัตร ตอนที่ ๑ พร้อมหลักฐานคืนผู้แจ้ง ตอนที่ ๒ รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง ตอนที่ ๓ ส่งหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่

#### ขั้นตอนและวิธีการในการรับแจ้งตาย

๑. เจ้าบ้านแจ้งการตายต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายในกรณีที่ไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

๒. นายทะเบียนผู้รับแจ้งเรียกและตรวจสอบ (ถ้ามี) สำเนาทะเบียนบ้านที่คนตายมีชื่อ และรายการบุคคลอยู่ (ถ้ามี)

๓. กรอกรายการลงในใบมรณบัตรทั้ง ๓ ตอน

๔. จำหน่ายรายการในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านโดยประทับคำว่า “ตาย” สีแดง ไว้หน้ารายการคนตาย

๕. มอบมรณบัตร ตอนที่ ๑ พร้อมหลักฐานคืนผู้แจ้ง ตอนที่ ๒ รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง ตอนที่ ๓ ส่งหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่

#### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการแจ้งย้ายที่อยู่

๑. เจ้าบ้านแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง โดยนำหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้งไปแสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

๒. นายทะเบียนผู้รับแจ้งตรวจสอบหลักฐานและตรวจสอบรายการบุคคลที่จะแจ้งย้ายออก

๓. กรอกรายการในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ทั้ง ๓ ตอน

๔. จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลที่ย้ายออกจากทะเบียนบ้าน และสำเนาทะเบียนบ้าน โดยประทับคำว่า “ย้าย” สีน้ำเงินไว้หน้ารายการคนย้ายออก

๕. มอบใบแจ้งย้ายที่อยู่ให้แก่ผู้แจ้ง ส่วนตอนที่ ๓ รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง

#### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน

๑. ผู้ร้องยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น แห่งท้องที่ที่ผู้ร้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรือแห่งที่ที่ออกเอกสารการทะเบียนราษฎรแล้วแต่กรณี ตามแบบพิมพ์ ท.ร.๔๗ ก. หรือ ท.ร.๓๑ แล้วแต่กรณี

๒. นายทะเบียนเรียกหลักฐานจากผู้ร้องมาตรวจสอบถ้าไม่มีเอกสารราชการมาแสดงให้สอบสวนพยานบุคคลประกอบการพิจารณา

๓. อำนาจในการอนุญาตหรืออนุมัติ มีดังนี้

๓.๑ ถ้าผู้ร้องนำเอกสารราชการมาแสดงอำนาจในการอนุญาตเป็นของนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น

๓.๒ ถ้าผู้ร้องไม่มีเอกสารราชการมาแสดง อำนาจในการอนุมัติเป็นของนายอำเภอ

๓.๓ การแก้ไขรายการสัญชาติจากสัญชาติอื่นเป็นสัญชาติไทย อำนาจในการอนุมัติเป็นของนายอำเภอ

๓.๔ การแก้ไขรายการจากสัญญาไทยเป็นสัญญาอื่น หรือจากสัญญาอื่นเป็นสัญญาอื่น อำนาจในการอนุญาตเป็นของนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น

๔. เมื่ออนุญาต หรือได้รับอนุมัติแล้ว ให้นายทะเบียนแก้ไขในเอกสารทะเบียนราษฎร

๕. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้านหรือทะเบียนบ้านกลางให้รายงานตามแบบ ท.ร. ๙๗ ก. ไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### **ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน**

๑. ผู้ร้องขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านต่อนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น แห่งท้องที่ที่ผู้ร้องมีภูมิลำเนาอยู่ หรือแห่งท้องที่ที่ออกหลักฐาน แล้วแต่กรณี

๒. นายทะเบียนเรียกหลักฐานประกอบ แล้วแต่กรณี

๓. สอบสวนผู้ร้อง เจ้าบ้านและหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ แล้วแต่กรณี

๔. ทำหนังสือขอตรวจสอบไปยังสำนักทะเบียนกลางว่า ผู้ร้องมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่ แล้วแต่กรณี

๕. ในกรณีที่อำนาจอนุญาตก็สามารถอนุญาตได้ หรือกรณีไม่มีอำนาจก็เสนอให้นายอำเภออนุมัติ แล้วแต่กรณี

๖. เมื่ออนุญาตหรือได้รับอนุมัติแล้ว ให้เพิ่มชื่อและรายการบุคคลลงในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน

๗. กำหนดเลขประจำตัวประชาชนตามแบบพิมพ์ ท.ร.๙๘ ก., ท.ร.๙๘ ข. หรือ ท.ร.๙๘ ค. แล้วแต่กรณี

๘. ส่ง ท.ร.๙๘ ก., ท.ร.๙๘ ข. หรือ ท.ร.๙๘ ค. ตอนที่ ๒ รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### **ขั้นตอนการจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน**

๑. นายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่นเรียกเจ้าบ้านหรือคนที่มีชื่อซ้ำให้มายืนยันที่อยู่เพียงแห่งเดียว

๒. ให้ยื่นคำร้องตามแบบ ท.ร.๓๑ พร้อมเรียกหลักฐานบัตรประจำตัวและสำเนาทะเบียนบ้าน

๓. จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน กรณีอยู่ต่างสำนักทะเบียน ถ้านายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น ได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนที่บุคคลดังกล่าวมีชื่ออยู่ ให้จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านที่มีชื่อซ้ำ พร้อมทั้งแจ้งเจ้าบ้านให้นำสำเนาทะเบียนบ้านมาดำเนินการจำหน่ายให้ถูกต้องตรงกันต่อไป

๔. รายงานตามแบบ ท.ร.๙๗ ก. ไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### **ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการขอเลขหมายประจำบ้าน**

๑. เจ้าของบ้านแจ้งการปลูกสร้างบ้านต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่บ้านตั้งอยู่ พร้อมหลักฐาน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หลักฐานแสดงการเป็นเจ้าของ หรือหลักฐานการขออนุญาตปลูกบ้าน (ถ้ามี) โดยใช้แบบพิมพ์ ท.ร.๙ เป็นแบบพิมพ์ที่รับแจ้ง

๒. นายทะเบียนผู้รับแจ้งต้องตรวจสอบสภาพความเป็นบ้านตามกฎหมายพร้อมทั้งกำหนดบ้านเลขที่ให้แก่ผู้แจ้ง โดยในเขตสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะต้องกำหนดบ้านเลขที่ภายใน ๗ วัน และถ้าเป็นสำนักทะเบียนอำเภอจะต้องกำหนดบ้านเลขที่ภายใน ๓๐ วัน

๓. มอบหลักฐานพร้อมด้วยสำเนาทะเบียนบ้านคืนให้แก่ผู้แจ้ง แล้วส่งสำเนา ท.ร.๙๙ ก รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### **ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการคัดสรรรองสำเนาทางประวัติทะเบียนบุคคล**

๑. เรียกและตรวจหลักฐานของผู้แจ้ง ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง หนังสือแต่งงานหรือหนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี) เพื่อพิจารณาความเป็นผู้มีส่วนได้เสียของผู้แจ้ง

๒. สอบสวนบันทึกถ้อยคำผู้ร้อง กรณีเห็นว่า ผู้ร้องขอคัดสำเนารายการเอกสารเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม

๓. คัดรายการทะเบียนราษฎร ซึ่งกระทำได้ด้วยวิธีคัดลอก ถ่ายเอกสาร หรือพิมพ์ข้อมูลรายการด้านระบบคอมพิวเตอร์

๔. การเก็บค่าธรรมเนียมตามกฎหมายกำหนด ดังนี้

๔.๑ การคัดและรับรองสำเนารายการในทะเบียนบ้าน ฉบับละ ๕ บาท

๔.๒ การคัดและรับรองสำเนารายการข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ฉบับละ ๑๐ บาท

๔.๓ การตรวจ หรือคัดและรับรองสำเนารายการจากทะเบียนคนเกิด และทะเบียนคนตาย ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม

๕. การคัดข้อมูลทะเบียนประวัติบุคคล ใช้แบบ ท.ร. ๑๔/๑ ส่วนการคัดสำเนารายการในทะเบียนบ้าน ใช้แบบ ท.ร. ๑๔/๒

### **๒.๖.๒ งานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นงานที่ให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้**

๑. การขอมีบัตร

๒. การขอมีบัตรใหม่

๓. การขอเปลี่ยนบัตร

### **ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน แยกออกเป็น**

๑. การขอมีบัตร ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ เรียกสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. ๑๔) และหลักฐานอื่น ดังนี้

๑.๑ การขอมีบัตรเป็นครั้งแรก

๑.๑.๑ ผู้ขออายุครบ ๑๕ ปีบริบูรณ์ ให้เรียกสูติบัตรหรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น หากไม่มีหลักฐานเอกสารดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่สอบสวน เจ้าบ้านหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือแทน

๑.๑.๒ ผู้ขอมีอายุเกินกว่า ๑๖ ปี และไม่ใช่กรณีได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านให้เรียกหลักฐานเอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ

๑.๒ การขอมีบัตรกรณีได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

๑.๒.๑ กรณีแจ้งเกิดเกินกำหนด ให้เรียกสูติบัตร (ท.ร.๒) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ

๑.๒.๒ กรณีตกสำรวจ ให้เรียกสำเนาทะเบียนบ้านที่ผู้นั้นเคยมีชื่ออยู่ก่อนหรือหลักฐานเอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ

๑.๓ การขอมีบัตรกรณีบุคคลได้รับการยกเว้น ให้เรียกหลักฐานแสดงการเป็นผู้ได้รับยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เว้นแต่ผู้มีร่างกายพิการเดินไม่ได้ หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้งสองข้าง ให้ยกเว้นไม่ต้องเรียกหลักฐานดังกล่าว

๑.๔ การขอมีบัตรกรณีบุคคลซึ่งพ้นสภาพได้รับยกเว้น ให้เรียกหลักฐานแสดงการพ้นสภาพได้รับยกเว้นไม่ต้องมีบัตร

๑.๕ การขอมีบัตรกรณีได้สัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ ให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ

๑.๕.๑ ผู้ขอมีบัตรครั้งแรก มีบิดามารดาเป็นคนต่างด้าว ให้เรียกหลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของบิดาและมารดา หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถึงแก่กรรมให้เรียกหลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวเฉพาะของผู้ที่มีชีวิตอยู่ และใบมรณบัตรของผู้ถึงแก่กรรม หากบิดาและมารดาถึงแก่กรรมทั้งหมด ให้เรียกมรณบัตรของบิดาและมารดา

๑.๕.๒ ผู้ขอมีบัตรได้รับอนุมัติให้มีสัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติหรือขอกลับคืนสัญชาติไทย ให้เรียกหนังสือสำคัญการแปลงสัญชาติเป็นไทย หรือหนังสือสำคัญแสดงการได้กลับคืนสัญชาติไทย

๒. การขอมีบัตรใหม่

๒.๑ กรณีบัตรเดิมหมดอายุ ให้เรียกบัตรเดิมที่หมดอายุ

๒.๒ กรณีบัตรหายหรือบัตรถูกทำลาย ให้บันทึกการรับแจ้งบัตรหายหรือบัตรถูกทำลายในแบบ บ.ป.๗ และเรียกหลักฐานเอกสารซึ่งมีรูปถ่ายของผู้ขอมีบัตร และเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง กรณีไม่มีเอกสารที่ทางราชการออกให้ ให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ แล้วให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับเหนือตนขึ้นไป เป็นผู้พิจารณาสั่งการอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ทำบัตรในคำขอ บ.ป.๑

๓. การขอเปลี่ยนบัตร

๓.๑ กรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ ให้เรียกบัตรเดิมที่ชำรุด หากไม่สามารถพิสูจน์ตัวบุคคลได้ ให้สอบสวนเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือแทน แต่ถ้าผู้ขอมีบัตรมีหลักฐานเอกสารของทางราชการที่มีรูปถ่ายมาแสดง ให้งดเว้นไม่ต้องสอบสวน

๓.๒ กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุล ให้เรียกบัตรเดิมและหลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลดังกล่าว

๓.๓ กรณีเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ให้เรียกบัตรเดิม

ปัจจุบันสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง ได้เปิดให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

## ๒.๗ ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

### ๒.๗.๑ ประวัติความเป็นมา

ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ พุทธศักราช ๒๔๗๘ ซึ่งแต่เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลท้องถิ่นชุมแสง ให้ฐานะเป็นเทศบาลเมืองมีนามว่า “เทศบาลเมืองชุมแสง” ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๕๒ ลงวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๔๗๘ หน้า ๑๗๗๓-๑๗๗๖ มีเนื้อที่ ๑ ตารางกิโลเมตร ต่อมาท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง ได้มีความเจริญขยายตัวออกไปมีชุมชนหนาแน่นและขยายออกไปนอกเขตมากขึ้น กระทรวงมหาดไทยจึงเห็นควรให้ขยายเขตเทศบาลออกไปอีก เพื่อความเหมาะสมแก่การบริหารกิจการท้องถิ่นยิ่งขึ้น จึงมี “พระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ.๒๔๙๘” ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๗๒ ตอนที่ ๔๕ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๔๙๘ หน้า ๘๙๙-๙๐๒ มีเนื้อที่ ๒.๔ ตารางกิโลเมตร โดยให้มีเขตดังนี้

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ ๑ ซึ่งตั้งอยู่ที่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำน่าน ตรงปากใต้ของทางสาธารณะ เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงทางรถไฟ ที่ กม.๒๘๑.๒๑๐ ซึ่งเป็น หลักเขตที่ ๒

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ ๒ เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงปากใต้ของถนนแสงมุกดา วัดตามแนวถนนจากทางรถไฟเป็นระยะ ๘๘๐ เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ ๓ จากหลักเขตที่ ๓ เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้เป็นมุม ๑๑๔ องศา กับเส้นหลักเขตที่ ๒ และหลักเขตที่ ๓ เป็นระยะ ๙๖๘ เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ ๔

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ ๔ เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงทางรถไฟ ที่ กม. ๒๗๙.๘๕๒ ซึ่งเป็นหลักเขตที่ ๕ จากหลักเขตที่ ๕ เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงปากตะวันตกถนนเกษไชย วัดตามแนวถนนจากวัดคลองระนองเป็นระยะ ๙๘๔ เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ ๖

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ ๖ เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือถึงฝั่งตะวันออกของแม่น้ำน่าน วัดตามริมฝั่งแม่น้ำน่านจากวัดคลองระนองเป็นระยะ ๗๒๘ เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ ๗ จากหลักเขตที่ ๗ เลียบตามฝั่งตะวันออกของแม่น้ำน่านไปทางทิศตะวันออกและทิศเหนือ จนบรรจบหลักเขตที่ ๑

เทศบาลเมืองชุมแสงมีบุคลากรทั้งหมด ๒๘๓ คน ประกอบด้วย

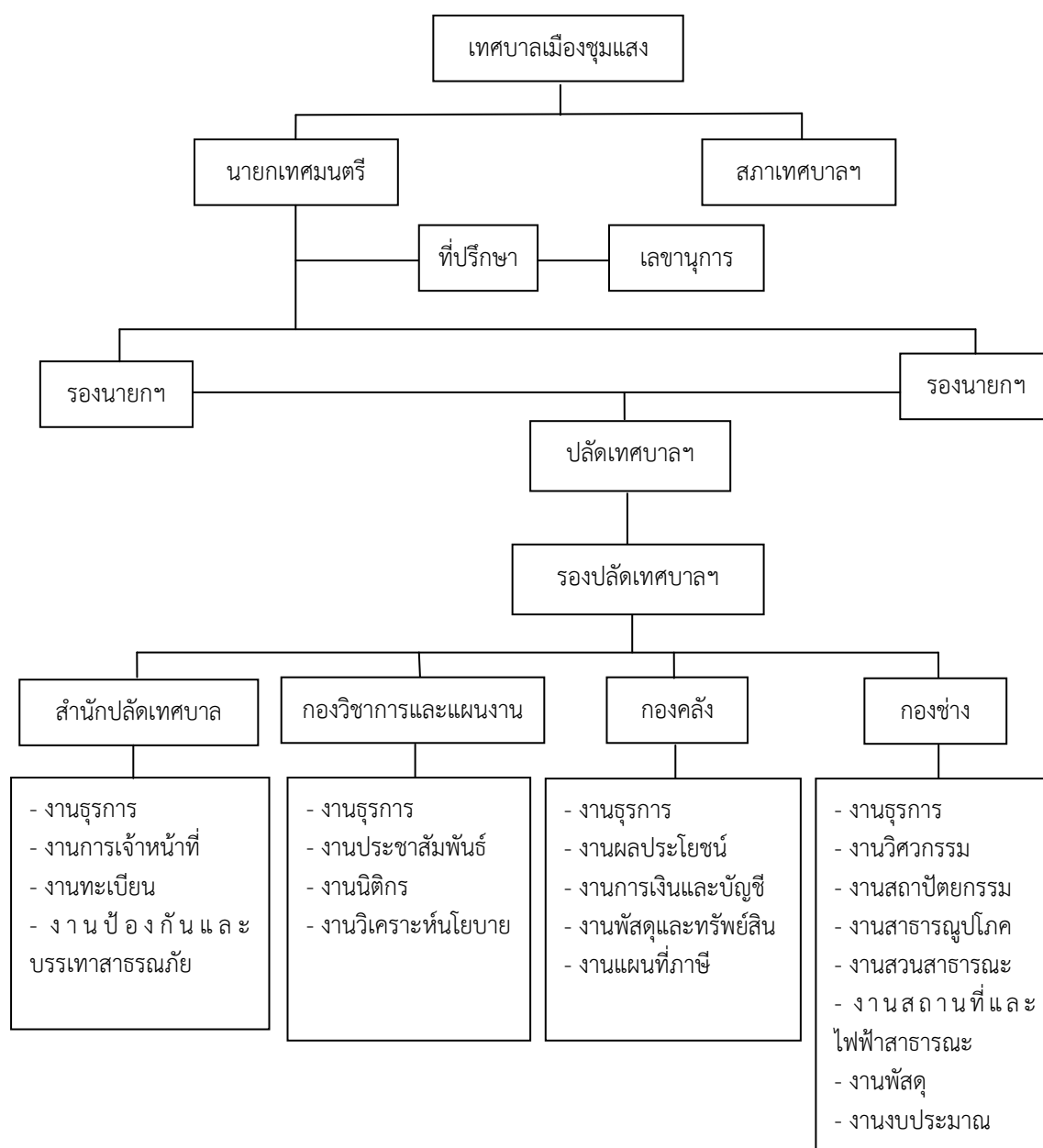
|                         |     |    |
|-------------------------|-----|----|
| ๑. พนักงานเทศบาล        | ๕๘  | คน |
| ๒. ลูกจ้างประจำ         | ๒๗  | คน |
| ๓. พนักงานจ้างตามภารกิจ | ๒๐  | คน |
| ๔. พนักงานจ้างทั่วไป    | ๓๖  | คน |
| ๕. จ้างเหมาบริการ       | ๑๙๕ | คน |

รวม                    ๒๘๓                    คน

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตามสถิติทะเบียนราษฎร จำนวน ๙,๒๐๙ คน แยกเป็นชาย ๔,๒๗๔ คน และหญิง ๔,๙๓๕ คน

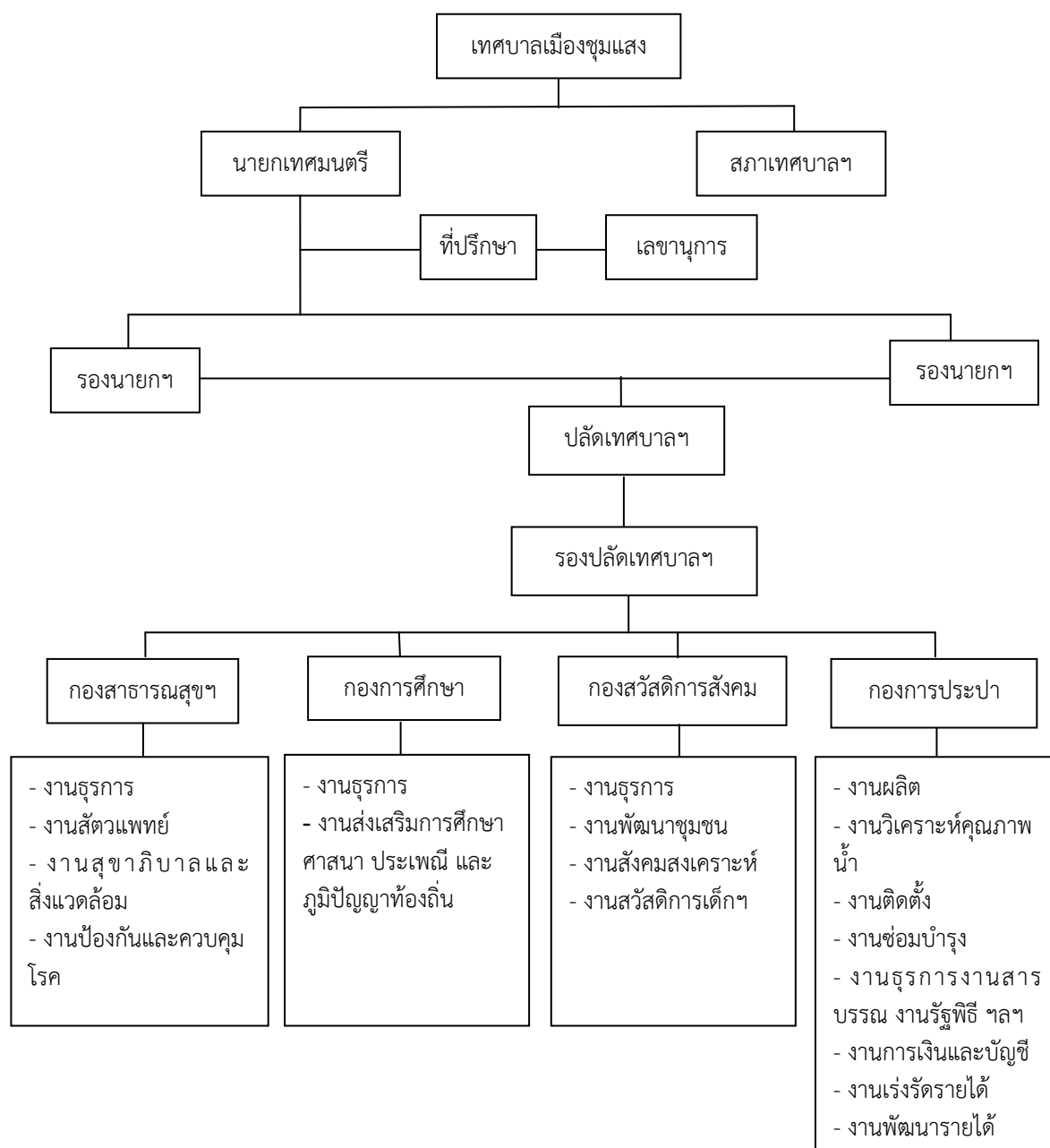
## ๒.๗.๒ โครงสร้างของเทศบาล

## โครงสร้างเทศบาลเมืองชุมแสง



แผนภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างองค์กรเทศบาลเมืองชุมแสง

### โครงสร้างเทศบาลเมืองชุมแสง (ต่อ)



แผนภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างองค์กรเทศบาลเมืองชุมแสง (ต่อ)<sup>๕๘</sup>

<sup>๕๘</sup> กองวิชาการ สำนักงานปลัด, ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองชุมแสง, (นครสวรรค์ : เทศบาลเมืองชุมแสง, ๒๕๕๗), (อัดสำเนา).

## ๑. สำนักงานปลัด

**งานธุรการ** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานดูแลรักษา จัดเตรียม และให้บริการเรื่องสถานที่วัสดุอุปกรณ์การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลงานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมืองานการตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์ งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน งานแจ้งมติ ก.ท. ก.ท.จ. ให้กองอื่นหรือฝ่ายต่าง ๆ ทราบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**งานการเจ้าหน้าที่** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ งานสอบแข่งขัน สอบคัดเลือกและการคัดเลือกงานทะเบียนประวัติและบัตรประวัติคณะเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาลพนักงานและลูกจ้าง งานปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการบริหารงานบุคคล งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง งานพัฒนาบุคลากร งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ งานสวัสดิการพนักงานและลูกจ้าง งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**งานทะเบียนราษฎรและบัตร** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน งานจัดเตรียมการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้ง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานป้องกันและระงับอัคคีภัยและอำนวยความสะดวกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

## ๒. กองวิชาการและแผนงาน

### งานธุรการ

- ควบคุมการรับหนังสือ
- ควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ควบคุมการจัดซื้อ – จัดจ้างวัสดุและครุภัณฑ์
- ควบคุมการจัดทำฎีกาและเบิกจ่าย
- ควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ
- ควบคุมการจัดทำแผนพัสดุและรายงานพัสดุดังกล่าวประจำปี
- จัดทำงบประมาณของกองวิชาการและแผนงาน
- รวบรวมข้อมูลและจัดพิมพ์เอกสารยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเทศบาล เทศบัญญัติงบประมาณ และแผนปฏิบัติการ
- โอนเงินงบประมาณของกองวิชาการและแผนงาน
- จัดทำบันทึกขออนุมัติต่าง ๆ

### งานนิติการ

- ตรวจร่างสัญญา
- ร่างระเบียบข้อมูลข่าวสาร
- จัดทำบันทึกต่อท้ายสัญญาจ้าง
- จัดทำสัญญาเช่าทรัพย์สิน
- ร่างประกาศหลักเกณฑ์ อื่น ๆ
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียน
- สอบสวนข้อเท็จจริงกรณีทุจริตสวมตัวทำบัตรประจำตัวประชาชน
- จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ณ กองวิชาการและแผนงาน พร้อมทำระเบียบ

เทศบาลเมืองชุมแสง ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ส่งราชกิจจานุเบกษา และรายงานการปฏิบัติ ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร

### งานประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงาน เป็นหัวใจหลักที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นเสมือนสื่อกลางในการประสานงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาล กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน ให้มีความเข้าใจตรงกัน ตลอดจนทำหน้าที่เผยแพร่นโยบายของจังหวัด และรัฐบาล เผยแพร่งานศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น

### งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน

- จัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาล และหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- วิเคราะห์และคาดการณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความเพียงพอของบริการสาธารณูปโภค รวมทั้งการจัดทำแผนปฏิบัติงานสาธารณูปโภคจังหวัด
- จัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนาเทศบาล ระยะปานกลางและแผนประจำปี
- วิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปการในเขตเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลงานตามแผนติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาล
- ศึกษาวิเคราะห์และวิจัยปัญหาทั้งในด้านการปกครอง การบริหาร และการปฏิบัติงานของเทศบาลรวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- จัดทำและรวบรวมงบประมาณของเทศบาล วิเคราะห์รายรับ รายจ่าย รวมทั้งรวบรวมแหล่งรายได้ของเทศบาล

### ๓. กองคลัง

#### งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

๑. งานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
๒. งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย
๓. งานจัดทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน
๔. งานการจ่ายเงินและตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญจ่าย
๕. งานจัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประการ
๖. งานจัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี และรายงานอื่น ๆ
๗. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### งานผลประโยชน์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

๑. งานจัดทำประกาศให้มายืนยันแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อชำระภาษี
๒. งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีปีงบประมาณจัดเก็บจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท. ๕)
๓. งานรับและตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สิน หรือแบบคำร้องของผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ
๔. งานพิจารณาการประเมินและกำหนด

#### งานพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

๑. งานการซื้อและการจ้าง
๒. งานการซ่อมและบำรุงรักษา
๓. งานจัดทำทะเบียนพัสดุ
๔. งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ
๕. งานการจำหน่ายพัสดุ
๖. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

๑. งานคัดลอกข้อมูลที่ดิน
๒. งานปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๓. งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีบำรุงท้องที่
๔. งานตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม
๕. งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน
๖. การจัดทำรายงานเสนองานทะเบียนทรัพย์สิน และงานบริหารข้อมูล
๗. งานจัดเก็บและบำรุงรักษาแผนที่ภาษี
๘. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

**งานธุรการ** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานสวัสดิการของพนักงานงานดูแลรักษาจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน

#### ๔. กองช่าง

**ฝ่ายบริหารงานทั่วไป** มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

##### ๑. งานธุรการ

- จัดทำเอกสารต่างๆทางราชการภายในกองช่าง
- รับแบบขออนุญาตปลูกสร้าง-รื้อถอนอาคาร

##### ๒. งานพัสดุ

- จัดทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง
- ควบคุมตรวจสอบและดูแลบำรุงรักษาพัสดุทรัพย์สินกองช่าง
- ควบคุมดูแลเบิกจ่ายวัสดุ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของกองช่าง

##### ๓. งานงบประมาณ

- จัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และวัสดุกองช่าง
- ควบคุมตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณของกองช่าง
- จัดทำร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีของกองช่าง

**ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง** มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

##### ๑. งานวิศวกรรม

- ปฏิบัติงานสำรวจ งานออกแบบ ทำรายงาน ประมาณการงานต่างๆ
- สำรวจ ออกแบบ และประมาณราคางานของกองอื่นๆ ที่ขอความร่วมมือ
- ตรวจสอบ พิจารณา การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ตรวจสอบความแข็งแรงโครงสร้างอาคารและอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ.วิชาชีพวิศวกรรม พ.ศ.๒๕๐๕ การตรวจและการแก้ไข เทศบัญญัติควบคุมการก่อสร้างอาคารตามกฎหมาย รวมถึงเป็นผู้ช่วย ควบคุม ตรวจสอบการก่อสร้างให้ถูกต้องตามแบบหลักสถาปัตยกรรม

- จัดทำทะเบียนทางหลวงของทางเทศบาล ตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๒๙๕ และการกำหนดแนวถนนโครงการคมนาคมและขนส่งตามผังเมืองรวมเมืองชุมแสง

- ควบคุม ตรวจสอบ งานควบคุมความมั่นคง ความปลอดภัยแก่ทรัพย์สิน ตามกฎหมายควบคุมอาคาร พ.ร.บ. โรงงานอุตสาหกรรม พ.ร.บ.หอพักและกฎหมายอื่นๆ
- ปฏิบัติ ตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคารฯ

##### ๒. งานสถาปัตยกรรม

- เขียนภาพประกอบคำบรรยายและภาพโฆษณา เขียนโปสเตอร์แผนภูมิแสดงข้อมูลทางสถิติต่างๆ ของงานเทศบาล

- เขียนภาพ ประติมากรรมตัวอักษร ทำแม่พิมพ์ ออกแบบตกแต่งผลิตภัณฑ์ต่างๆ
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เกี่ยวกับงานช่างศิลป์

**ฝ่ายการโยธา** มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

##### ๑. งานสาธารณูปโภค

- มีหน้าที่ควบคุมงานก่อสร้าง ซ่อมแซมถนน สะพาน งานคันหิน ทางเท้าและรางระบายน้ำ
- มีหน้าที่ควบคุมงานปรับปรุงและพัฒนาสิ่งสาธารณประโยชน์

## ๒. งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

- วางแผนงานโครงการต่าง ๆ งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
- งานปรับปรุง ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ พร้อมการติดตั้งควบคุมและดูแลรักษา
- งานประดับตกแต่งและจัดสถานที่ในงานรัฐพิธี งานประเพณีต่าง ๆ

## ๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

**งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานควบคุมด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ งานควบคุมการประกอบการค้าที่น่ารังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพงานรักษาความสะอาด งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ งานสุขาภิบาลโรงงาน งานชีวอนามัย งานฉาปนกิจ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**งานสัตว์แพทย์** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานควบคุมและรับผิดชอบโรคสัตว์ งานควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์งานควบคุมและป้องกันโรคติดเชื้อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์ งานรายงานข้อมูลสถิติและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านสัตว์แพทย์และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านส่งเสริมสุขภาพ งานสาธารณสุขมูลฐาน งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค งานควบคุมป้องกันโรคติดต่อ งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**งานธุรการ** มีหน้าที่เกี่ยวข้องการรับ – ส่ง หนังสือ เก็บและค้นหนังสือรวบรวมข้อมูลร่าง โต้ตอบหนังสือบันทึกย่อเรื่อง ๆ คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ ดูแลรักษาเบิก จ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ เก็บรักษาเอกสารและระเบียบต่าง ๆ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## ๖. กองสวัสดิการสังคม

**งานสังคมสงเคราะห์** มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. งานสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยากขาดแคลนไร้ที่พึ่ง
๒. งานสงเคราะห์คนชรา คนพิการ และทุพพลภาพ
๓. งานสงเคราะห์ครอบครัว และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว
๔. งานส่งเสริมและสนับสนุนสังคมสงเคราะห์ภาคเอกชน
๕. งานสำรวจวิจัย สภาพปัญหาสังคมต่าง ๆ
๖. งานส่งเสริมสวัสดิภาพสตรีและสงเคราะห์หญิงบางประเภท
๗. งานประสานงานและความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการสังคมสงเคราะห์
๘. งานให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสังคมสงเคราะห์แก่ผู้มาขอรับการสงเคราะห์
๙. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### งานพัฒนาชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน เพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุงชุมชนของตนเอง
๒. งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
๓. งานจัดระเบียบชุมชน
๔. งานประสานงานและร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการประชาชน
๕. งานจัดทำโครงการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน
๖. งานดำเนินการพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม การศึกษา การอนามัย สุขาภิบาล

๗. งานโครงการพิเศษต่าง ๆ เช่น โครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
๘. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

### งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. งานสารบรรณของกองสวัสดิการสังคม
๒. งานดูแลรักษา จัดเตรียม ประสานงาน และให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
๓. งานประสานเกี่ยวกับการประชุม
๔. งานตรวจสอบ และรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของงานราชการ
๕. งานรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
๖. งานจัดทำคำสั่ง ประกาศ
๗. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และร้องเรียน
๘. งานการลาพักผ่อนประจำปีและลาอื่น ๆ
๙. งานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

### ๗. กองการประปา

#### ฝ่ายการผลิต

- งานผลิต
- งานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

#### ฝ่ายบริการและซ่อมบำรุง

- งานติดตั้ง
- งานซ่อมบำรุง

#### ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- งานธุรการ งานสารบรรณ งานรัฐพิธี ฯลฯ

#### ฝ่ายการเงินและบัญชี

- งานการเงินและบัญชี
- งานเร่งรัดรายได้
- งานพัฒนารายได้

### ๒.๗.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนา

๒.๑ ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

๑. การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับชุมชนตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

๒. การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น

๓. การสนับสนุนการประกอบอาชีพเพื่อชุมชนเข้มแข็งตามแนวทางเศรษฐกิจ

พอเพียง

๔. การสร้างความมั่นคงของเศรษฐกิจชุมชน และสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง

๒.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีคุณธรรมนำความรู้ และเกิดความ

ผาสุก

๑. การส่งเสริม สนับสนุนการสงเคราะห์ด้านการศึกษาและอาชีพแก่ผู้ด้อยโอกาสให้สามารถพึ่งพาตนเองได้

๒. การพัฒนาการเรียนรู้ ตลอดชีวิต

๓. การพัฒนาสุขภาพทางกายและสุขภาพจิตให้สมบูรณ์

๔. การส่งเสริมให้ประชาชนมีจริยธรรมในการดำรงชีวิต โดยมีคุณธรรมนำความรู้

ก่อให้เกิดความผาสุกและอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข

๕. การเสริมสร้างสังคมที่เป็นธรรม และมีหลักประกันความมั่นคงทางสังคมให้แก่

ประชาชน

๒.๓ ยุทธศาสตร์การสร้างมูลค่าเพิ่มทางการเกษตร การค้าและอุตสาหกรรมเกษตร

ที่สมดุล

๑. การบริหารและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

๒. การส่งเสริมกลุ่มและกองทุนทางเศรษฐกิจ

๓. การส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตร

๔. การส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตร

๕. การส่งเสริมกลไกทางการค้าและการตลาด

๖. การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

๒.๔ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยว

อย่างยั่งยืน

๑. การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. การส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม

๓. การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน

๒.๕ ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการจัดการบ้านเมืองที่ดี

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และการให้บริการประชาชน

๒. การเสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลในทุกภาคส่วนและการบังคับใช้กฎหมาย

เพื่อความสงบเรียบร้อย

๓. การพัฒนาบุคลากร

๔. การส่งเสริมวัฒนธรรมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
๕. การสนับสนุนให้หน่วยงานท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการผลักดันยุทธศาสตร์นครสวรรค์อยู่ดีมีสุขให้บรรลุพันธกิจและเป้าประสงค์

#### ๒.๗.๔ วิสัยทัศน์

“มุ่งบริการก้าวหน้า สู่การพัฒนาคน เสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง สังคมชุมแสงน่าอยู่”

#### ๒.๗.๕ พันธกิจ

๑. บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและให้ได้รับความพึงพอใจ
๒. พัฒนาบุคลากร การจัดการศึกษาให้ได้รับการประกันคุณภาพ
๓. บำรุงศาสนา ส่งเสริมและนำศิลปะ วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้พัฒนาคุณภาพชีวิต
๔. ส่งเสริมองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็ง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
๕. รณรงค์ส่งเสริมป้องกัน และให้บริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีก้าวหน้า
๖. จัดการด้านสาธารณสุขปโรค สาธารณูปการให้เพียงพอและได้มาตรฐาน
๗. จัดการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน<sup>๕๙</sup>

### ๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๒.๘.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการพบว่า มีผู้ทำการศึกษาวิจัยและมีผลการศึกษาดังนี้

**ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

๑. คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๒.๖๖$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๒. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และประเภทการชำระภาษี พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทการชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับชำระภาษีตาม

<sup>๕๙</sup> กองวิชาการ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง, ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองชุมแสง, (นครสวรรค์ : เทศบาลเมืองชุมแสง, ๒๕๕๗), (อัดสำเนา).

หลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าด้านทานควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการการให้เพียงพอ ด้านปิยวาจา ควรให้เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่ชัดเจนเข้าใจง่ายมากขึ้น ด้านอรรถจริยา ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านสมานัตตา ควรให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม<sup>๖๐</sup>

**สมทรง ไช้ขำ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ต่อโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า

๑. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)-ปริญญาตรี มีตำแหน่งหน้าที่ เป็นพยาบาลปฏิบัติงานในแผนก/กลุ่มงาน การพยาบาล และมีอายุงานราชการ/อายุงาน ระหว่าง ๑๐-๒๐ ปี

๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ทั้ง ๓ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์และสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.71$ ) ด้านการตรวจสอบ ซ่อม บำรุงรักษา เครื่องมือทางการแพทย์และสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.72$ ) และด้านการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยในโรงพยาบาล ( $\bar{X} = 3.74$ )

๓. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ต่อโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพิจิตร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) แตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา และอายุงานราชการ/อายุงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง แผนก/กลุ่มงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ สำหรับพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) คือ ควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน การดำเนินการในกิจกรรมต่างๆอย่างรวดเร็ว และควรมีการให้คำแนะนำและให้ความรู้ กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเครื่องมือและฝ่ายช่างของโรงพยาบาล<sup>๖๑</sup>

<sup>๖๐</sup>ธัญรัตน์ อินทรพิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

<sup>๖๑</sup>สมทรง ไช้ขำ, “คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ต่อโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพิจิตร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

**ณรงค์ชัย เป็งภิระ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับสูงและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สำหรับด้านผู้รับบริการมีภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพ แตกต่างกัน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยก็คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่างๆ คับแคบและแออัด ที่นั่งไม่พอสำหรับผู้รับบริการ รอคิวงานนานเนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัดหมาย พนักงานเปล ลิฟท์และระบบการอำนวยความสะดวกต่างๆ ขาดควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข<sup>๖๒</sup>

**นพดล เก้งบุรี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา กรีฑาศึกษาสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน” ผลสรุปได้ดังนี้

๑. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๑.๑ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้

๑.๒ ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้

๑.๓ ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้

๒ ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก

๓ ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสิ่งที่มีปัญหามากที่สุด คือ สนามกีฬามีสภาพชำรุด เก่า ลำบาก ขาดการปรับปรุงพัฒนา ขาดผู้ฝึกสอนและอุปกรณ์กีฬา<sup>๖๓</sup>

**ภัทรวุฒิ อุตภิระ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานitäรรวญญูธอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานitäรรวญญูธอำเภอสันกำแพง เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูงและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานitäรรวญญูธอำเภอสันกำแพงในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจโดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดการจราจรมากที่สุดและพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด สำหรับในด้านความพร้อมและปัญหาอุปสรรคของสถานitäรรวสำหรับการให้บริการนั้นถือว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ พบว่าสถานitäรรวยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานต่างๆในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานพบว่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตำรวกำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคม

<sup>๖๒</sup>ณรงค์ชัย เป็งภิระ, “คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๙.

<sup>๖๓</sup>นพดล เก้งบุรี, “คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา: กรีฑาศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๙.

แล้วพบว่า การปฏิบัติงานของสถานีดารวจภูธรอำเภอสันกำแพงส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่มีการพัฒนาเกิดขึ้นในทุกด้านถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้นส่งผลกระทบต่อสังคมในภาพที่ดีมาก<sup>๖๔</sup>

**รัฐพล นราติศร** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง แต่รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมโดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบ และควรปรับปรุงสถานที่ทำงานโดยจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อใช้สำหรับให้บริการประชาชนส่วนด้านทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่ และจิตสำนึกในการบริการมีค่อนข้างต่ำ<sup>๖๕</sup>

**วนิดา ด้วงอิน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินกิจกรรม โครงการและคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย ๖ ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา<sup>๖๖</sup>

**สุพจน์ ฉลาด** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีดารวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่” พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกๆด้าน สำหรับคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพในระดับสูงมาก ส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง<sup>๖๗</sup>

**อดิศรา เกิดทอง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์” พบว่าการบริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ และการบริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงถึงแม้ว่าเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นอันดับแรก ส่วนอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพใน

<sup>๖๔</sup>ภัทรวุฒิ อุตภิระ, “คุณภาพการให้บริการของสถานีดารวจภูธรอำเภอสันกำแพงจังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๔.

<sup>๖๕</sup>รัฐพล นราติศร, “ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองกรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๙.

<sup>๖๖</sup>วนิดา ด้วงอิน, “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๐.

<sup>๖๗</sup>สุพจน์ ฉลาด, “คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีดารวจภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๐.

การให้บริการของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายในเป็นส่วนใหญ่นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกที่ได้รับ  
ความสนใจมากก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน<sup>๖๘</sup>

**เจริญ มีสิน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ  
แก่งกระเจาในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า<sup>๖๙</sup>

ผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐ มีอายุส่วนใหญ่อยู่  
ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ ผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาที่  
ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ ส่วนใหญ่  
ประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาต่อคุณภาพการ  
บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจา พบว่า ผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความ  
พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาโดยรวมอยู่ในระดับมาก  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสถานที่  
ให้บริการ ผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ  
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย ๓.๔๑ , ๓.๖๕ และ ๓.๔๙  
ตามลำดับ ด้านเทคนิคบริการผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาอยู่ในระดับปาน  
กลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๗

**วิชัย เชื้อมวรศาสตร์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาด  
ของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า<sup>๗๐</sup>

๑. ระดับคุณภาพของผู้ให้บริการในการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์  
เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการบริการรักษาความสะอาดประจำวัน การรักษาความสะอาด  
ประจำสัปดาห์ การรักษาความสะอาดประจำเดือน ปริมาณคุณภาพของพนักงานรักษาความสะอาด  
และการควบคุมการทำงานของหัวหน้าพนักงานรักษาความสะอาดระดับของคุณภาพอยู่ในระดับปาน  
กลาง

๒. ผู้ให้บริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศ  
ไทย) จำกัด ในธุรกิจที่แตกต่างกัน และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการรักษาความ  
สะอาดที่แตกต่างกัน มีคุณภาพต่อการบริการรักษาความสะอาดของ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์  
เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

<sup>๖๘</sup>อดิสร่า เกิดทอง, “ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์”,  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖.

<sup>๖๙</sup>เจริญ มีสิน, “คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาในทัศนะของ  
ผู้ให้บริการ”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๐.

<sup>๗๐</sup>วิชัย เชื้อมวรศาสตร์, “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการรักษาความสะอาดบริษัทพรอพเพอร์ตี้  
แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาจัดการทั่วไป), (บัณฑิต  
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๕.

๓. ผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด มีระยะเวลาของการใช้บริการรักษาความสะอาดที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการรักษาความสะอาดของ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**สุริยาธ ธนวัฒน์, (ร้อยตรี)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลวิจัยพบว่า<sup>๗๑</sup>

๑. โดยภาพรวมผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า ด้านการให้บริการแตกต่างกัน สำหรับด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน

๒. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้าแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า แตกต่างกันทุกๆ ด้าน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการต่างๆ ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับประชาชน สิ่งสำคัญการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีไมตรี ต้องให้ความช่วยเหลือ ต้องมีรอยยิ้มที่เต็มใจในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ เจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดลำดับบัตรคิว มีป้ายบอกการทำงานของแต่ละที่ให้กระจ่างชัดเพื่อให้ประชาชนคนมารับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน

**ตารางที่ ๒.๑๓** งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

| นักวิจัย              | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สมทรง ไข่มุก, (๒๕๕๕). | ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ทั้ง ๓ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๗๒$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน |

<sup>๗๑</sup>ร้อยตรีสุริยาธ ธนวัฒน์, “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัย (สาขานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๙.

ตารางที่ ๒.๑๓ (ต่อ)

| นักวิจัย                        | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์, (๒๕๕๗). | <p>๑. คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (<math>\bar{X} = ๒.๖๖</math>) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน</p> <p>๒. เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และประเภทการชำระภาษี พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทการชำระภาษี ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕</p> |
| นพดล เกิงบุรี, (๒๕๕๙).          | <p>ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้</p> <p>ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ณรงค์ชัย เป็งภิระ, (๒๕๕๙).      | <p>คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับสูงและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูง</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## ตารางที่ ๒.๑๓ (ต่อ)

| นักวิจัย                  | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ภัทรวุฒิ อุตภิระ, (๒๕๔๔). | ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูงและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ                                                                                                                                                              |
| รัฐพล นราดิศร, (๒๕๔๙).    | ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง แต่รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมโดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบ และควรปรับปรุงสถานที่ทำงานโดยจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อใช้สำหรับให้บริการประชาชนส่วนด้านทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่ และจิตสำนึกในการบริการมีค่อนข้างต่ำ |
| วนิดา ด้วงอิน, (๒๕๕๐).    | คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินงานกิจกรรม โครงการ และคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย ๖ ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา                                                                          |
| สุพจน์ ฉลาด, (๒๕๕๐).      | เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกๆด้าน สำหรับคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพในระดับสูงมาก ส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง                       |

## ตารางที่ ๒.๑๓ (ต่อ)

| นักวิจัย                | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อดิศรา เกิดทอง, (๒๕๔๖). | <p>การบริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ และการบริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงถึงแม้ว่าเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นอันดับแรก ส่วนอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายในเป็นส่วนใหญ่นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกที่ได้รับความสะดวกมากก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน</p>                                                                                                                                                                              |
| เจริญ มีสิน, (๒๕๕๐).    | <p>ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งกระเจานต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งกระเจาน พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งกระเจานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบริการทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งกระเจานมีความพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งกระเจานอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย ๓.๔๑, ๓.๖๕ และ ๓.๔๙ ตามลำดับ ด้านเทคนิคบริการผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งกระเจานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๗</p> |

ตารางที่ ๒.๑๓ (ต่อ)

| นักวิจัย                       | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วิชัย เชื้อมวราศาสตร์, (๒๕๔๕). | <p>ระดับคุณภาพของผู้ใช้บริการในการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการบริการรักษาความสะอาดประจำวัน การรักษาความสะอาดประจำสัปดาห์ การรักษาความสะอาดประจำเดือน ปริมาณคุณภาพของพนักงานรักษาความสะอาด และการควบคุมการทำงานของหัวหน้าพนักงานรักษาความสะอาดระดับของคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>ผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ในธุรกิจที่แตกต่างกัน และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดที่แตกต่างกัน มีคุณภาพต่อการบริการรักษาความสะอาดของ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕</p> |
| ร้อยตรีสุริยา ฐนวัฒน์, (๒๕๔๙). | <p>โดยภาพรวมผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้าด้านการให้บริการแตกต่างกัน สำหรับด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## ๒.๘.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลผู้วิจัยได้พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

**พระจริญ จิรสุโก (เมืองประทับ)** ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐ มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า ๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐ และมีตำแหน่งหน้าที่เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕

๒. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ทั้ง ๖ ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองบางกรวย มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากทุกด้าน

๓. ปัญหาในการบริหารงานพบว่า บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกำหนดหรือข้อบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนของเทศบาล บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม และบางส่วนยังเห็นแก่พวกพ้องของตนเอง การทำงานในบางเรื่องไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานตามความรู้สึกของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลงานที่ออกมา การจัดสรรงบประมาณของเทศบาล ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตการปกครอง<sup>๗๒</sup>

**สุภาพ กันธิมา** ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานเทศบาลตำบลได้รับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงาน ส่วนปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิภาพและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยจูงใจอื่น คือ การพัฒนาและความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูงใจอื่น คือ ค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เช่น บำเหน็จ บำนาญ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานการบริการด้านการรักษาพยาบาล เงินโบนัส ด้านสนทนาและการกีฬา ที่อยู่อาศัย การเดินทางและขนส่งในการปฏิบัติงาน การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพและราคายุติธรรม การจัดสถานที่พักผ่อนและบริการห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางในส่วนของการสมมุติฐานพบว่าพนักงานเทศบาลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจสังคมและหน้าที่การงานแตกต่างกันพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล

<sup>๗๒</sup> พระจริญ จิรสุโก (เมืองประทับ), “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒,

ด้านจำนวนบุตรของปัจจัยจูงใจที่มีค่าความแตกต่างในระดับที่มีนัยสำคัญส่วนที่เหลือ ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน อายุ สถานภาพ ที่พักอาศัย การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน อายุราชการ การปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน รายได้อื่นต่อเดือน ไม่มีความแตกต่าง และพบว่า ด้านกลุ่มอายุที่แตกต่างกันและด้านการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความแตกต่างจากที่คาดหวังไว้ในระดับที่มีนัยสำคัญส่วนที่เหลือในปัจจุบันส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่าง<sup>๗๓</sup>

**ยศ งามุลแสน** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศีลภาวนาวิเคราะห้ผลกระทบของการพัฒนาชุมชนต่อศีลธรรมของเยาวชน ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต ๓ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่น เขต ๓ พบว่า มีความสำคัญ ๔ ประการ ได้แก่ (๑) บุคคลพึงพัฒนานตนเองทั้งในแง่ของพฤติกรรม (๒) สังคม (๓) อารมณ์ (๔) จิตใจ และการพัฒนาชุมชนในงานวิจัยนี้ เน้นถึงการพัฒนาด้านโดยเศรษฐกิจแนวพุทธ และใช้กระบวนการพัฒนาชุมชน เช่น การเยี่ยมชมตามบ้านของสมาชิกในชุมชน การอภิปรายกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน การสาธิตสินค้า นอกจากนั้น ชุมชน คือ การรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปเพื่อร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนของตนเอง โดยจะต้องมีหลักปรัชญาในการทำงานด้วย อีกทั้งจะต้องทำให้ชุมชนเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ พึ่งพาปัจจัยภายนอกให้น้อยที่สุด ส่วนเหตุของปัญหาเยาวชนในพื้นที่ เกิดจาก ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในมาจากตัวเยาวชนเองภายนอก เช่น เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางสังคมเมือง เพื่อนๆ และจากปัจจัยภายนอกให้น้อยที่สุด ส่วนเหตุของปัญหาเยาวชนในพื้นที่ เกิดจาก ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในมาจากตัวเยาวชนเองภายนอก เช่น เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางสังคมเมือง เพื่อนๆ และจากปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น สถานเริงรมย์ ร้านเกมส์ ศูนย์สรรพสินค้าสะดวกซื้อต่างๆ จำนวนมาก ซึ่งผลของการพัฒนาชุมชน คือ การจัดกิจกรรมการเยี่ยมชมตามบ้าน การสาธิต จัดนิทรรศการ รมรงค์ไม่สูบบุหรี่และต่อต้านยาเสพติด ศึกษาไปดูงานในชุมชนอื่น และกิจกรรมการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์เด็กและเยาวชนในชุมชน

ผลกระทบของการพัฒนาชุมชนต่อศีลธรรม พบว่า การพัฒนาชุมชนย่อมมีผลกระทบข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์ในหลายด้าน คือ ทำให้เยาวชนขาดจิตสำนึกในคุณค่าของหลักเบญจศีลและหลักเบญจธรรม เช่น อาจจะก่อปัญหาการทำร้ายร่างกายกันง่ายขึ้น ขาดสติยับยั้งจิตใจ ชอบใช้ความรุนแรงมากกว่าเหตุผลทางปัญญาเมื่อประสบกับปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ มีผลกระทบต่อครอบครัวของเยาวชนเองที่จะต้องคอยแก้ปัญหาต่างๆ อยู่เสมอๆ เช่น หนีเรียน เที้ยวตามห้างสรรพสินค้าในตัวเมืองขอนแก่น ยุ่งเกี่ยวกับการพนัน มีผลกระทบต่อชุมชนในแง่ของการปกครอง การดูแลของประธานชุมชนและคณะกรรมการที่จะต้องตรวจสอบ สอดส่องดูแล เพื่อป้องกันไม่ให้เยาวชนในชุมชนเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับเรื่องที่ผิดกฎหมาย เช่น การขายบริการทางเพศ การขายสิ่งเสพติด และมีผลกระทบต่อสถานศึกษา ซึ่งครูอาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องทำงานอย่างหนัก เพราะมีนักเรียนที่ไม่เข้าเรียนบ้าง ไปเที้ยวเตร่บ้าง หรือมีพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมในโรงเรียน ต้องว่ากล่าวตักเตือนและลงโทษไปตามเหตุการณ์นั้นๆ

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อแก้ปัญหาเยาวชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต ๓ การนำหลักพุทธธรรมไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาเยาวชน พบว่า ผู้ปกครอง ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน ได้ให้การอบรม ปลูกฝังจิตสำนึกแก่เยาวชนในด้านต่างๆ ตามหลักกุศลกรรมบถ

<sup>๗๓</sup> สุภาพ กันธิมา, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๐.

ไตรสิกขา และการปลูกจิตสำนึกการทำงานที่สุจริต การปลูกฝังจิตสำนึกให้เยาวชนเกิดความสามัคคีในระดับสาธารณะ การปลูกฝังจิตสำนึกแก่เยาวชนให้รู้จักหน้าที่ตามหลักทศ ๖ และการปลูกฝังจิตสำนึกแก่เยาวชนตามหลักสังคมสงเคราะห์<sup>๗๔</sup>

**พระสัถย์ จิตตสุโก (ลุ่มดี)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และมีรายได้ ๗,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = ๓.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความถึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ควรมีความใส่ใจในการให้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการ ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเสียสละ เพื่อการบริการที่ดี วางตนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอด้านเสมอปลาย และพร้อมที่จะรับฟังปัญหา ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป<sup>๗๕</sup>

**วิภาวี แดงท่าขาม** ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือด้านเงินเดือน และค่าตอบแทนผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล พบว่า พนักงานที่ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจการปฏิบัติงาน

<sup>๗๔</sup> ยศ ญาณุสเสน, “ศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของการพัฒนาชุมชนต่อศีลธรรมของเยาวชน ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต ๓”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

<sup>๗๕</sup> พระสัถย์ จิตตสุโก (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕<sup>๗๖</sup>

**สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิจัยพบว่า ในการบริหารการจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลบ้านฉางได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกัน พบว่ายังประสบปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงานในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาคและกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาและในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการต่างๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา พบว่ามีปัญหาในเรื่องของคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้นบางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ของชุมชน แต่เข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง

ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้บริหารของเทศบาลเร่งปรับโครงสร้างและระบบงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับการบริหารการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในด้านนิติธรรมที่ว่า การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับ เหล่านั้นโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคลและนำกฎระเบียบการบริหารงานของเทศบาลมาบังคับใช้ให้เป็นมาตรฐานเพื่อ เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน<sup>๗๗</sup>

จากงานวิจัยเกี่ยวกับเทศบาล ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ การบริหารราชการส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายใน ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภาเพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น

<sup>๗๖</sup>วิภาวี แดงท่าขาม, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๑.

<sup>๗๗</sup>สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา, “การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๗.

ตารางที่ ๒.๑๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล

| นักวิจัย                               | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พระจริญ จิรสุโก (เมืองประทับ), (๒๕๕๒), | <p>๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐ มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า ๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐ และมีตำแหน่งหน้าที่เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕</p> <p>๒. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ทั้ง ๖ ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากทุกด้าน</p> <p>๓. ปัญหาในการบริหารงานพบว่า บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกำหนดหรือข้อบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนของเทศบาล บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม</p> |
| สุภาพ กันธิมา, (๒๕๕๐).                 | <p>ผลการวิจัยพบว่าพนักงานเทศบาลตำบลได้รับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงานส่วนปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิภาพและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

ตารางที่ ๒.๑๔ (ต่อ)

| นักวิจัย                             | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ยศ ถามุลแสน, (๒๕๕๓).                 | <p>การพัฒนาชุมชนย่อมมีผลกระทบข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์ในหลายด้าน คือ ทำให้เยาวชนขาดจิตสำนึกในคุณค่าของหลักเบญจศีลและหลักเบญจธรรม เช่น อาจจะทำปัญหาการทำร้ายร่างกายกันง่ายขึ้น ขาดสติยับยั้งจิตใจ ชอบใช้ความรุนแรงมากกว่าเหตุผลทางปัญญาเมื่อประสบกับปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ มีผลกระทบต่อครอบครัวของเยาวชนเองที่จะต้องคอยแก้ปัญหาต่างๆ อยู่เสมอๆ เช่น หนีเรียน เทียบตามห้างสรรพสินค้าในตัวเมืองขอนแก่น ยิ่งเกี่ยวกับการพนันมีผลกระทบต่อชุมชนในแง่ของการปกครอง การดูแลของประธานชุมชนและคณะกรรมการที่จะต้องตรวจ สอดส่องดูแล เพื่อป้องกันไม่ให้เยาวชนในชุมชนเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับเรื่องที่ผิดกฎหมาย</p>                                                                                                      |
| พระศักดิ์ จิตตสุโก (ลุ่มดี), (๒๕๕๔). | <p>ประชากรที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และมีรายได้ ๗,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math> = ๓.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน</p> <p>เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความถึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน</p> |

ตารางที่ ๒.๑๔ (ต่อ)

| นักวิจัย                          | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วิภาวี แดงท่าขาม, (๒๕๕๑).         | แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความสำเร็จของงาน รองลงมาคือด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือด้านเงินเดือน |
| สุภัทรมาศ จริยเวชช์วัฒนา, (๒๕๔๗). | ในการบริหารการจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลบ้านฉางได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่างๆ และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกัน                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### ๒.๘.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียน

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับงานทะเบียนผู้วิจัยได้พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

**อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดหมวด ๔ ที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านปียาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี เพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มี ความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ปัญหาและอุปสรรคในการให้ การบริการประชาชน ตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่ มาขอรับบริการยังไม่ เข้าใจในขั้นตอนและเวลา

ที่ใช้ ในการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ พุดจาไมไฟเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น ในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้ คือประชาชนที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาด้านการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพในการปฏิบัติ งานให้ ดียิ่งขึ้น ควรมี การอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้า มาประยุกต์ ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้ แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้ บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้ รับ การบริการ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ ให้บริการ โดยทำให้ ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการประทับใจใน การให้บริการ<sup>๗๘</sup>

**ยุภาพร คล่องแคล่ว** ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและ มาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ และผู้มารับ บริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะ ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้ คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตนให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับ ประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพ เป็นกันเองหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการ กำหนดเวลาในการให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ<sup>๗๙</sup>

**จันทิพย์ อินตะปวง** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัด ลำพูน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียน อันเป็นความรู้หรือความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของ ผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตารางจากการ

<sup>๗๘</sup> อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

<sup>๗๙</sup> ยุภาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๑.

ขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและขั้นตอนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่<sup>๔๐</sup>

**ชูโชค ทิพย์โสทธิ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ความพร้อมในเรื่องเอกสาร การทราบขั้นตอนการติดต่อ ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการพบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อเสนอแนะ ควรมีการทบทวนระเบียบข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานกระจายอำนาจ สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนจะช่วยพัฒนาเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สูงขึ้น<sup>๔๑</sup>

**สุพร นวลศรีฉำ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ๆ อยู่ในเกณฑ์รับรู้ปานกลาง ด้านความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน และการรับรู้เกี่ยวกับ, การให้บริการทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วยการรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาคารสถานที่, กระบวนการให้บริการ, การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี, นวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ และข้อเสนอเกี่ยวกับการบริการพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีอัตราค่าตอบแทนที่ยุติธรรม พุดจาด้วยน้ำเสียงสุภาพ ให้การต้อนรับผู้ให้บริการมากขึ้น

<sup>๔๐</sup> จันทิพย์ อินตะปวง, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร), ๒๕๔๘.

<sup>๔๑</sup> ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖.

ความกระตือรือร้น ด้านอาคารสถานที่ ความปรับปรุงด้านที่นั่ง เพิ่มพัดลม จัดที่จอดรถ และควรมีประชาสัมพันธ์ มุ่งเน้นให้ประชาชนรับรู้ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน<sup>๘๒</sup>

อมร วรสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่าในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก่ใขรายการในทะเบียนราษฎร โดยต้องนำผู้ทำการคลอดผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยานในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรกรณีขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย ในขั้นตอนการยื่นคำร้องขอมีบัตรด้วยตนเอง การเตรียมหลักฐานเอกสารต่างๆ การพิมพ์ลายนิ้วมือ การออกใบรับ (บ.ป.๒) ตลอดจนการใช้ใบรับ (บ.ป.๒) แทนบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประสบปัญหาในขั้นตอนการตรวจคำขอมีบัตร การตรวจเอกสารหลักฐานการลงลายมือชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่และการพิจารณาอนุมัติ<sup>๘๓</sup>

สรุปจากงานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมี ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านกระบวนการบริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๓. ด้านประชาสัมพันธ์ ๔. ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่

#### ตารางที่ ๒.๑๕ งานวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียน

| นักวิจัย                      | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, (๒๕๕๔). | ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก<br>เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี เพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มี ความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และ อาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง |

<sup>๘๒</sup>สุพร นวลศรีฉ่า, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๖.

<sup>๘๓</sup>อมร วรสุข, “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”, วิทยาลัยปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๑.

## ตารางที่ ๒.๑๕ (ต่อ)

| นักวิจัย                    | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ยุภาพร คล่องแคล่ว, (๒๕๕๑).  | ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ |
| จันทิพย์ อินต๊ะปวง, (๒๕๔๘). | ประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอันเป็นความรู้หรือความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตารางจากการขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทัศนคติและทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและขั้นตอนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่                                                                                                                                           |
| ชูโชค ทิพย์โสทธิ, (๒๕๔๖).   | ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| สุพร นวลศรีน้ำ, (๒๕๔๖).     | ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก                                                                                                                                                 |

## ตารางที่ ๒.๑๕ (ต่อ)

| นักวิจัย           | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อมร วรสุข, (๒๕๔๑). | การปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก้ไขรายการในทะเบียนราษฎร |

## ๒.๙ กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

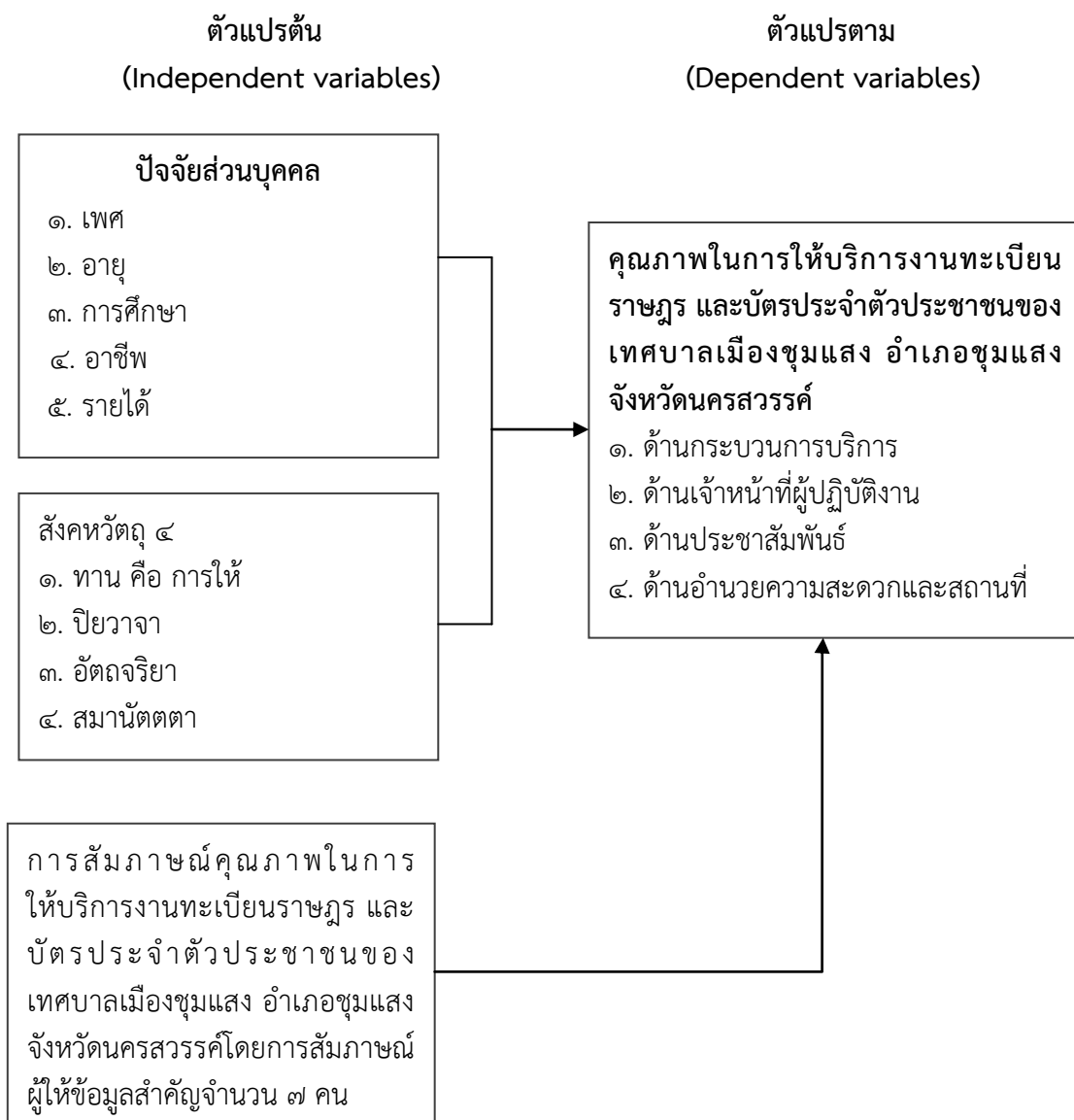
**ตัวแปรต้น (Independent Variables)** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** คือ “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาจากงานวิจัยของสุพร นวลศรีฉ่ำ<sup>๘๔</sup> จากงานวิจัยของชูโชค ทิพย์โสทธิ<sup>๘๕</sup> และจากงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว<sup>๘๖</sup> สรุปได้ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการบริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๓) ด้านประชาสัมพันธ์ และ ๔) ด้านอำนวยความสะดวกและสถาน

<sup>๘๔</sup>สุพร นวลศรีฉ่ำ, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖.

<sup>๘๕</sup>ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖.

<sup>๘๖</sup>ยุภาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๑.



แผนภาพที่ ๒.๓ กรอบแนวคิดการวิจัย