

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลต่อการให้บริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลนิยามศึกษาในสองมิติ คือ มิติประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติประสิทธิผลในการรับบริการ (Service Satisfaction) แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยมีเป้าหมายประสงค์ในการศึกษาในมิติของประสิทธิผลในการรับบริการเท่านั้น และจากหลากหลายความหมายของเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ มีเป้าหมายในการสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ผู้มารับบริการ ดังนั้น การจะวัดว่าการบริการสาธารณะนั้นบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด จึงอาจวัดได้ที่ประสิทธิผลของประชาชนผู้มารับบริการ ในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสำหรับความหมายของคำว่าประสิทธิผลในการรับบริการมีผู้ให้ความหมายไว้หลายๆ ทิศนะ

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

### ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ แต่ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

สุวรรณ พินิตานนท์ (2544 : 18) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ ดังนี้

มอนตาญ (Montagu, 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระ มีอำนาจอิสระและความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วย อำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

ร็อบสัน (Robson, 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้นโดยให้มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

คลาร์ก (Clarke, 1957 : 87-89) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะจัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

วิท (Vit, 1967 : 14-21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลางเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นเป็นรัฐบาลที่มาจากประชาชนในท้องถิ่น

วิลเลียม เอ ร็อบสัน (William A. Robson) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตย

ของรัฐเพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตยขององค์การปกครองท้องถิ่นมีประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

วิลเลียม วี ฮอลโลเวส (William V.Holloway) กล่าวว่า “การปกครองตนเองของท้องถิ่น” หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเองและมีสภาพของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

เดนเนียว วิส (Daniel Wit) ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น” หมายถึง “การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น.....”

จากคำจำกัดความหรือความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่นข้างต้นพอสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเองโดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนาและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กร หน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจและการดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเองเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

### วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นนั้น สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด การกิจที่จะต้องบริการให้แก่ชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารรมิรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ด้วบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับ การบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างกันไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ



หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

**ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น**

จากแนวคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถานฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ  
ห้องสมุดงานวิจัย  
วันที่..... 11 ต.ค. 2555 .....  
เลขทะเบียน..... 245543 .....  
เลขเรียกหนังสือ.....

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการ โครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาที่ย่อมแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศ ในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี

“ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย

### องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

เพื่อให้เห็นภาพขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนวคิดของ ประธาน คงฤทธิศึกษากร ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญๆ ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นจะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการเพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน
4. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า
5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง
6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่น ได้แต่งตั้ง ทั้งนี้กฎข้อบังคับทั้งปวงย่อมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

7. หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

### อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยกการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2545 ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

### อำนาจหน้าที่

1. ดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และ โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดทำ ประสาน และบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่น และวางระบบในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น
3. ดำเนินการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
4. กำหนดแนวทางและจัดทำมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
5. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง การงบประมาณ การพัสดุ การจัดเก็บรายได้ และการประกอบกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งวางระบบตรวจสอบระบบการเงิน การบัญชี และการพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ส่งเสริมสนับสนุนและประสานการจัดการบริการสาธารณะ และการศึกษาใน อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น
7. กำหนดแนวทาง วางระบบ และสร้างตัวชี้วัด เพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน
8. ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและตรวจสอบการดำเนินงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
9. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาศูนย์ข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและของกรม
10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### โครงสร้างของส่วนราชการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดแบ่งโครงสร้างส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวง ประกอบด้วย

1. สำนักงานเลขานุการกรม ประกอบด้วยส่วนราชการดังนี้
  - 1.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับการสารบรรณและธุรการ รวมงานบริหาร ทั่วไปของสำนักงาน การจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่าย หรือกลุ่มงานใด

1.2 ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่เกี่ยวกับงานเลขานุการของสำนักบริหารงานประชุมของกรม กระทรวง อ.ก.พ.กระทรวง รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี งานรัฐพิธี ราชพิธี งานการกุศลต่างๆ

1.3 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์และรายงานข่าวที่เกี่ยวข้องกับกรมจากสื่อมวลชน การชี้แจงข้อเท็จจริง การจัดแถลงข่าว การจัดทำและเผยแพร่ การประสานงานด้านการข่าวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การจัดทำบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การร้องเรียน การประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานตามแผนเชิงรุกทางการเมือง และแผนการสร้างศรัทธาของประชาชนต่อรัฐบาล

1.4 กลุ่มงานแผนและงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายนโยบายของกรมการจัดทำแผนของกรม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือทางวิชาการเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด การรวบรวมสถิติข้อมูล กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ คำสั่ง การสั่งการ นำมาประมวลเพื่อการสั่งการของผู้บริหาร รวบรวมและจัดทำคำขอตั้งงบประมาณของกรม การขออนุมัติเงินประจำงวด การขอโอนเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ

## 2. กองการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยส่วนราชการดังนี้

2.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการงานบริหารทั่วไปของสำนักงานการจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายหรือกลุ่มงานใด

2.2 ฝ่ายทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับแฟ้มประวัติ ก.พ.7 และสมุดประวัติ การจัดทำบัญชีถือจ่าย (จ.18) การจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการ การจัดทำข้อมูล สถิติข้อมูลและทำเนียบประวัติข้าราชการ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการของข้าราชการ

2.3 ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง มีหน้าที่เกี่ยวกับ การบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการ การตรวจสอบ การพิจารณาเสนอความคิดเห็นและรวบรวมข้อมูลในการแต่งตั้งข้าราชการ ให้คณะกรรมการพิจารณาจัดทำคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการ การพิจารณาเสนอและทำคำสั่งเลื่อนระดับข้าราชการ การดำเนินงานและประสานงานเกี่ยวกับอัตรากำลังพลพิเศษ การดำเนินการปรับอัตราเงินเดือนข้าราชการให้ได้รับตามวุฒิ

2.4 กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและระบบงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนอัตรากำลังและกำลังคน การเสนอกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล การเสนอกำหนดและปรับปรุงหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคล การประสานการจัดทำแผนส่วนราชการและอัตรากำลัง

ร่วมกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง การจัดทำแผนและโครงการบริหารงานบุคคล การประเมินผลข้าราชการ การสรรหา และคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการ การประสานงานกับสำนักงาน ก.พ.

2.5 กลุ่มงานวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสอบสวนข้อเท็จจริง เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์และกล่าวหาข้าราชการ การตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการทางวินัย ข้าราชการและลูกจ้าง การพิจารณาสอบสวนทางวินัย การสั่งลงโทษ เพิ่มโทษ และรายงานโทษไปยังสำนักงาน ก.พ. การพิจารณาสั่งให้ข้าราชการออกจากราชการไว้ก่อนหรือการพักราชการ การพิจารณาสมรรถภาพข้าราชการ การอุทธรณ์ของข้าราชการ การพิจารณาหาทางป้องกันข้าราชการทำผิดวินัย การดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของข้าราชการและลูกจ้างของกรม

### 3. กองคลัง ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

3.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการงานบริหารทั่วไป ของสำนักงานการจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายใด

3.2 ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ การรับ-จ่ายเงินทุกประเภทในส่วนกลาง การเก็บรักษาเงินและเอกสารการเงินแนบตัวฎีกา การตรวจสอบใบสำคัญทุกหมวดรายจ่าย ควบคุมการจัดส่งรายได้ส่งคลัง ตลอดจนทำรายงานการเบิกจ่าย และการจ่ายเงินทุกประเภทต่างๆ เช่น เงินเดือน เงินค่าจ้างประจำ ชั่วคราว เงินช่วยเหลือบุตร เงินบำเหน็จบำนาญ เงินค่าเช่าบ้าน และหักภาษี ณ ที่จ่าย ของข้าราชการและลูกจ้างของกรม

3.3 ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานบัญชี งานบำเหน็จบำนาญ และงานเกี่ยวกับระเบียบการคลัง งานทุนหมุนเวียนต่างๆ ของกรม

3.4 ฝ่ายพัสดุ สถานที่และยานพาหนะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การซ่อมแซม บำรุงสถานที่ยานพาหนะ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ของกรม

### 4. กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

4.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสารบรรณและธุรการ งานบริหารทั่วไป ของสำนักงานการจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายหรือกลุ่มงานใดๆ

4.2 กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับ การจัดทำและปรับปรุงกฎหมายระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการจัดตั้ง ยุบ รวม เปลี่ยนแปลงชื่อ ฐานะเปลี่ยนแปลงการปกครอง การทำกิจการนอกเขตหรือทำกิจการร่วมกับบุคคลอื่นและสหการ การบริหารงานและการพัสดุของ อบจ. เทศบาล และ อบต. ที่เกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการ และประโยชน์ตอบแทนของผู้บริหาร ข้าราชการสำนักงาน และลูกจ้างของ อบจ. เทศบาล และ อบต.

4.3 กลุ่มงานวินิจฉัยและเรื่องราวร้องทุกข์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ การวินิจฉัย ตีความปัญหา ข้อกฎหมาย ตอบข้อหารือ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับดังกล่าว การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน อุทธรณ์ การปฏิบัติหน้าที่และความประพฤติของผู้บริหาร สมาชิกสภา ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของ อบจ. เทศบาล และ อบต. การมีส่วนได้ส่วนเสียในสัญญาและสัมปทาน กับ อบจ. เทศบาล และ อบต. รวมทั้งที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

4.4 กลุ่มงานคดี มีหน้าที่เกี่ยวกับ การดำเนินการกรณี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นถูกฟ้องร้องคดีอาญา คดีแพ่ง และคดีความผิดทางละเมิด คดีทางปกครอง รวมถึง การพิจารณาการอุทธรณ์ คำสั่งทางปกครองที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของ อบจ. เทศบาล และ อบต. รวมทั้งคดีเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข้าราชการและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 5. กองตรวจสอบระบบการเงินบัญชีท้องถิ่น ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

5.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสารบรรณและธุรการ งานบริหารทั่วไป ของสำนักงานการจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานใด

5.2 กลุ่มงานพัฒนาระบบการตรวจสอบ มีหน้าที่เกี่ยวกับ การวางระบบตรวจสอบ ภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเสนอแนะ ติดตามผลการดำเนินงานและประสานงานที่เกี่ยวข้อง กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการทุจริต หรือผิดปกติดังกล่าวเกี่ยวกับการเงิน

5.3 กลุ่มงานตรวจสอบ มีหน้าที่เกี่ยวกับ การควบคุมตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ กำหนดแนวทางและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบการคลัง การเงิน การบัญชี การพัสดุ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ถูกต้องเป็นไปตามกฎระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ที่กำหนด

#### 6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

6.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสารบรรณและธุรการ งานบริหารทั่วไป ของสำนักงาน การจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานใด

6.2 กลุ่มงานสารสนเทศ มีหน้าที่ประจำศูนย์กลางในการวิเคราะห์ และประมวลผล ด้านต่างๆ ของกรม บันทึกปรับปรุงระบบข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน นำเสนอ เผยแพร่ ข้อมูลสารสนเทศ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป

6.3 กลุ่มงานของระบบคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์พัฒนาระบบ ข้อมูลสารสนเทศของท้องถิ่น สร้างการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลของกรม ควบคุมและบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศของกรม

## 7. สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

7.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสารบรรณและธุรการ งานบริหารทั่วไป ของสำนักงาน การจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานใด

7.2 กลุ่มงานวิชาการและแผนพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยความต้องการในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความต้องการ ฝึกอบรมของหน่วยงานต่างๆ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร จัดทำและปรับปรุง แผนแม่บทในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น มอบหมายประสานสถาบันการศึกษาต่างๆ ทุกภูมิภาคเพื่อจัดทำและพัฒนาหลักสูตรกลางในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นในด้านต่างๆ วางแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสถาบันต่างๆ เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกัน และประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและประชาชน

7.3 กลุ่มงานประสานการฝึกอบรม มีหน้าที่เกี่ยวกับการประสานและสนับสนุน การดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่นของสถาบันการศึกษาและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สร้างเครือข่ายที่จะเป็นสถาบันในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้ครอบคลุม ทุกภูมิภาคและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานให้ การพิจารณาคัดเลือกบุคลากรของท้องถิ่น เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรและสถาบันการศึกษาต่างๆ

7.4 กลุ่มงานฝึกอบรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร ข้าราชการ และลูกจ้างของกรม ให้มีความสามารถในการส่งเสริมสนับสนุนประสานกำกับดูแลการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด พัฒนาบุคลากรของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร จัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

## 8. สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

8.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสารบรรณและธุรการ งานบริหารทั่วไป ของสำนักงาน การจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานใด

8.2 ฝ่ายบริหารงบประมาณทางการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับ ประสาน/จัดสรรเงิน อุดหนุนระหว่างสำนักงานงบประมาณกับท้องถิ่น เฉพาะแผนงานด้านการศึกษา ในเรื่องเงินเดือน ค่าจ้างพนักงานครู ค่ารายหัวนักเรียน ค่าวัสดุการศึกษา ค่าสิ่งก่อสร้างทางการศึกษา ค่าใช้จ่ายใน การบริหารสำนักงานกลางและสถานศึกษา รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับ จ.18 พนักงานครู ตรวจสอบบัญชีถือจ่ายในส่วนของพนักงานครูเทศบาล



8.3 ส่วนนโยบายการคลังและพัฒนารายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ การศึกษาวิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนารายได้ ร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุน เงินรายได้อื่นๆ ตามกฎหมายและประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจ ส่งเสริม สนับสนุนให้คำปรึกษาในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีอื่นๆ ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นๆ ตลอดจนการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน การกำหนดแนวทางปฏิบัติการ จัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียม ส่งเสริม สนับสนุนและให้คำปรึกษา แนะนำการจัดหาประโยชน์ จากทรัพย์สิน การดำเนินการสถานธนาภูล และการประกอบกิจการพาณิชย์

8.4 ส่วนพัฒนาระบบงบประมาณและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ การกำหนดและ พัฒนาระบบบัญชีเงินงบประมาณ การ เงินทุนหมุนเวียนและเงินกองทุนต่างๆ กองทุนเงินนอก งบประมาณที่ตั้งขึ้น โดยกฎหมายพิเศษ กำหนดหลักการและนโยบายการบัญชีของกองทุน กำกับ ดูแล ให้คำแนะนำและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือระบบบัญชีที่กำหนด รวบรวมและ เก็บรายงานแสดงรายการทรัพย์สิน บัญชีลูกหนี้และบัญชีเจ้าหนี้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการเกี่ยวกับการตั้งบัญชีงบประมาณการ โอนและการเปลี่ยนแปลงงบประมาณขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นประมวลผลบัญชีการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำรายงาน

8.5 ส่วนบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ การตรวจสอบหลักฐาน และคำนวณเงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการ อบจ. พนักงาน/ครูเทศบาล พนักงานเมืองพัทยา พนักงาน อบต. เงินบำเหน็จลูกจ้าง เงินทดแทนพนักงานวิสามัญ เงินช่วยเหลือพิเศษ บริหารกิจการ ของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินการมาปนกิจสงเคราะห์ ให้คำปรึกษา และตอบข้อหารือเกี่ยวกับงานในหน้าที่

9. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลท้องถิ่น ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

9.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสารบรรณและธุรการ งานบริหารทั่วไป ของสำนักงานการจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานใด

9.2 ส่วนมาตรฐานทั่วไปการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับ การจัดทำและปรับปรุงมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหาร และปฏิบัติงานรวมทั้งเกี่ยวกับวินัย การดำเนินการทางวินัย การให้ออกจากราชการ การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง รวมทั้ง กิจการอื่นที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในสำนักงานเทศบาล และ อบต. เสนอข้อคิดเห็นหรือวินิจฉัยในการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัด เสนอความคิดเห็นประกอบการ พิจารณาให้ความเห็นชอบของคณะกรรมการกลาง ข้าราชการหรือพนักงาน การบริหารจัดการประชุม จัดทำค่าของงบประมาณเป็นค่าตอบแทนของคณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

(ก.กลาง) คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัด (ก.จังหวัด) และ คณะอนุกรรมการฯ ในคณะกรรมการกลางฯ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณดังกล่าว จัดสรรและ ปรับปรุงหลักเกณฑ์เงื่อนไขการคัดเลือกผู้แทนข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ ระดับจังหวัด คัดเลือก ก.ถ. และคัดเลือกกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการผู้แทนองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นใน ก.กลาง

9.3 ส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจ ติดตาม แนะนำชี้แจงการปฏิบัติงานด้านการบริหารบุคคลแก่บุคลากรและคณะกรรมการระดับจังหวัด อบจ./เทศบาล และ อบต. ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผล และจัดทำข้อเสนอแนะในการบริหารงานบุคคล อบจ./เทศบาล และ อบต. ตลอดจนจัดทำทะเบียนประวัติและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการ และพนักงาน อบจ./เทศบาล และ อบต.

9.4 ส่วนการบริหารงานบุคคลทางการศึกษาท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนด โครงสร้างมาตรฐานตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาและโครงสร้างมาตรฐานเงินเดือนบุคลากรทาง การศึกษาระหว่างพนักงานครูเทศบาลเทียบเคียงกับข้าราชการครูตามที่ กค. กำหนด จัดทำทะเบียน ประวัติพนักงานครูเทศบาลที่รับเงินเดือน ค่าจ้างจากรัฐให้สอดคล้องกับ จ.18 กำหนดอัตราเงินเดือน ค่าจ้างจากรัฐให้สอดคล้องกับปริมาณและเกณฑ์การจัดการศึกษา สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาให้ท้องถิ่นจัดหรือขยายการศึกษาตลอดจนถ่ายโอนภารกิจด้านการศึกษาแก่ ท้องถิ่น ตลอดจนการศึกษานอกระบบ/การศึกษาปฐมวัย/การศึกษาพิเศษ/งานกิจกรรมเด็กเยาวชน/ สิทธิเด็กและสตรีตามอนุสัญญา/งานศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

10. สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

10.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสารบรรณและธุรการ งานบริหารทั่วไป ของสำนักงาน การจัดเวรสำนักงาน ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานใด

10.2 ส่วนพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยและ พัฒนาระบบรูปแบบ โครงสร้างที่เหมาะสมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะพิเศษ รวมทั้งการยุบและรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบต่างๆ สนับสนุนและประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาระบบรูปแบบ โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ ประชาชน ให้ความสนับสนุนและประสานการบริหาร โครงการความช่วยเหลือในการพัฒนาองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจากต่างประเทศ

10.3 ส่วนแผนพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาระบบ การจัดทำแผนการพัฒนา การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและ

ประสานบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งประสานระบบแผนพัฒนาระดับต่างๆ ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำและใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์ในการบริหารและสนับสนุนความรู้ ข้อมูล คู่มือ คำแนะนำ และคำปรึกษาด้านวิชาการเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาและสร้างระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการตรวจติดตามและประเมินผลตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงระบบการติดตามและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10.4 ส่วนมาตรฐานการบริหารงานท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา วิจัย ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนพัฒนามาตรฐานด้านการบริการสาธารณะและตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ อบจ. เทศบาล และ อบต. ส่งเสริมสนับสนุนให้ อบจ. เทศบาล และอบต. จัดการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและให้มีความรู้เรื่องมาตรฐาน/ตัวชี้วัด การกำกับติดตามการให้บริการสาธารณะและประสิทธิภาพการทำงานของท้องถิ่นรวมทั้งการประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน/ตัวชี้วัด ที่กำหนด

10.5 ส่วนส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการมีส่วนร่วม มีหน้าที่เกี่ยวกับส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขอรับงบประมาณการดำเนินงาน โครงการพัฒนาสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายตามมติ ครม. และคณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้คำแนะนำ ส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานในการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุน การจัดสวัสดิการสังคมของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและปัญหาสังคม จัดทำมาตรฐานข้อมูลชุมชนและประชาคม/เครื่องชี้วัดในการพัฒนาสังคมเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและสนับสนุนแก่หน่วยงานต่างๆ

10.6 ส่วนประสานและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น มีหน้าที่เกี่ยวกับการประสานการใช้หลักสูตรพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน ประสานการประกันคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานคุณภาพการศึกษา การสนับสนุนส่งเสริมและประสานให้ท้องถิ่นจัดหรือขยายการศึกษาตลอดจนการถ่ายโอนภารกิจด้านการศึกษาแก่ท้องถิ่น สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางและวิธีการจัดการศึกษาแก่ท้องถิ่นและประสานนโยบายและแผนจัดการศึกษาระหว่างหน่วยงานกลางทางการศึกษา ดำเนินงานการศึกษานอกระบบ/การศึกษาปฐมวัย/การศึกษาพิเศษ/งานกิจกรรมวันเด็กและเยาวชน/สิทธิเด็กและสตรีตามอนุสัญญา/งานศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

### วิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

วิสัยทัศน์การให้บริการของท้องถิ่น ซึ่ง นายไพรัตน์ สกมลพันธุ์ อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น วางหลักการไว้ว่า ตามที่รัฐบาลมีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ ทำให้ส่วนราชการต่างๆ ตื่นตัวและปรับวิสัยทัศน์องค์กรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ในการนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีบทบาทและภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองท้องถิ่น จึงได้มีแนวทางที่จะปรับบทบาทการให้บริการประชาชนของท้องถิ่นใหม่ โดยให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์การให้บริการของท้องถิ่นคือ “ท้องถิ่นบริการดี มีมาตรฐาน สร้างความประทับใจให้ประชาชน” ในการพัฒนาการบริการของท้องถิ่นไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าว ท้องถิ่นจะต้องดำเนินการปรับกระบวนการให้บริการประชาชนใหม่ โดยการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการยุคใหม่ ปรับกระบวนการทัศน์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นเลิศ ตลอดจนจัดสำนักงานบริการประยุกต์ใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จัดให้มีแผนการให้บริการ ลูกค้าสัมพันธ์ ระบบการติดต่อขอรับบริการ พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ และบริการเสริม เช่น ตู้ ปณ.รับฟังข้อคิดเห็น เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริการทางไปรษณีย์ และสายด่วนถามตอบ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อพัฒนาการบริการให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด

สำหรับบทบาทของการให้บริการประชาชนของท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่ประชาชนจะได้รับ คือ การประชาสัมพันธ์การให้บริการในรูปแบบต่างๆ เช่น ระยะเวลาการให้บริการ การประกาศอัตราค่าธรรมเนียมการบริการที่ชัดเจนเป็นธรรม และเสมอภาค มีศูนย์การบริการแบบเบ็ดเสร็จในด้านต่างๆ เช่น การให้บริการเคลื่อนที่ โดยได้จัดชุดบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เช่น การซ่อมบำรุงไฟฟ้า ประปา การกำจัดสิ่งปฏิกูล การจัดภูมิทัศน์และตัดตกแต่งต้นไม้ให้เป็นระเบียบ และสวยงาม เป็นต้น

### ขอบเขตหน้าที่ของกลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังมีส่วนราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับจังหวัด คือ กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ ในพื้นที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายของรัฐบาลและระเบียบหลักเกณฑ์ที่กำหนด งานอำนาจการแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ การประสานงานเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น แผนพัฒนาท้องถิ่น งบประมาณ ระเบียบกฎหมายและการบริหารงาน

ทั่วไป รวมทั้งงานสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการพนักงานเทศบาลและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

**โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้**

1. งานเลขานุการคณะกรรมการพนักงานเทศบาลและพนักงานส่วนตำบล มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารบุคคลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประสานงานกับสำนักงานมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) คณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาล คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

2. กลุ่มงานส่งเสริมการบริหารบุคคลและพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่กำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย หนังสือสั่งการเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ตรวจสอบ วิเคราะห์ ประสานงาน โครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงบประมาณของท้องถิ่นและการพัฒนารายได้ท้องถิ่น

3. กลุ่มงานระเบียบ กฎหมาย และเรื่องราวร้องทุกข์ มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือด้านระเบียบ กฎหมายท้องถิ่น ตรวจสอบร่างข้อบัญญัติ ข้อบังคับ อบจ. เทศบาล อบต. และเมืองพัทยา รวมทั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเพิ่มเติมแต่งตั้ง ถอดถอนสมาชิกท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น จัดตั้ง ยุบ รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปลี่ยนแปลงเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น

4. กลุ่มงานการเงิน บัญชี และการตรวจสอบ มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การบัญชีและงบประมาณ การพัสดุของกลุ่มงานท้องถิ่นจังหวัด ให้คำปรึกษา แนะนำ และกำหนดแนวทาง แก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การพัสดุ รวมทั้งควบคุมตรวจสอบการเงิน การบัญชี การพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

**พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล**

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.2552 หมวดที่ 4 แผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้

1. ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในกำหนดเวลา ดังนี้

1.1 ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

1.2 ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

1.3 ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

2. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้ชัดเจน โดยในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้โดยให้เป็นไปตามความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณารายได้และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนจะได้รับ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินระยะเวลาสี่ปี

3. กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

4. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยการเพิ่มสัดส่วนตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนา ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และโดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

5. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น และในมาตรา 31 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้ามีกฎหมายใดบัญญัติไว้ในลักษณะที่เป็นผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อาจดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ได้ด้วยตนเองหรือมีลักษณะเป็นการเข้าซ้อนกับการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ให้คณะกรรมการรายงานต่อรัฐมนตรี เพื่อดำเนินการให้มีการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวต่อไป

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 ส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามมาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก  
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร

ให้ตามความเหมาะสมและสมควร รวมถึงมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

9.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

9.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

9.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

9.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

9.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

9.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน

9.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

9.8 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

9.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

9.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

9.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

9.12 การท่องเที่ยว

9.13 การผังเมือง

## ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที

### ข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอ/ประวัติความเป็นมาของอำเภอบางคนที

อำเภอบางคนที เดิมเป็นหมู่บ้านที่ขึ้นกับอำเภอแพงพวย เมืองราชบุรี ทางการได้แบ่งอำเภอแพงพวย เป็น 2 อำเภอ คือ อำเภอสีหิ้นและอำเภอดำเนินสะดวก และบ้านบางคนที่อยู่ในเขตปกครองของอำเภอสีหิ้น บ้านบางคนที สมัยนั้นเรียกว่า “บางกุดสี” แปลว่า หม้อน้ำมีหูที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยน้ำ เรียกมาช้านานจนเพี้ยนเป็น “บางกับที” ในหมู่บ้านมีวัดเก่าแก่อยู่สองวัด คือวัดบางคนทีในและวัดบางคนทีนอก ชาวบ้านจึงเรียกชื่อหมู่บ้านเป็น “บางคนที” และใช้เป็นภาษาราชการมาจนถึงปัจจุบัน บ้านบางคนทีได้ยกฐานะเป็นแขวงบางคนที ปกครองหมู่บ้านต่างๆ หลายหมู่บ้าน เช่น บ้านบางพรม บ้านบางคนที บ้านบางลำโรง (ปัจจุบันคือตำบลโรงหีบ) บ้านบางยี่ลิ่ง (ปัจจุบันคือตำบลบางยี่รงค์) และแขวงบางคนทีได้ยกฐานะเป็นอำเภอและอยู่ในเขตปกครองของจังหวัดสมุทรสงคราม ยังปกครองถึงแขวงสวนนอก (ปัจจุบันคือตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา) เมื่อแขวงสวนนอกได้ยกฐานะเป็นอำเภอ คืออำเภอบางช้างและเปลี่ยนชื่ออำเภอเป็นอำเภออัมพวาตามชื่อคลองอัมพวา (อัมพวา แปลว่า ป่ามะม่วง) อำเภอบางคนที จึงมีเขตปกครองเป็นตำบลจนถึงปัจจุบัน จำนวน 13 ตำบล

อำเภอบางคนที มีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน คือ แม่น้ำแม่กลอง ทั้งสองฝั่งแม่น้ำแม่กลองนั้น ฝั่งหนึ่งคือ ตำบลบางคนที ตำบลกระดังงา ตำบลบางพรม ตำบลดอนมะโนรา ตำบลบางกระบือ ตำบลจอมปลวก ตำบลยายแพง ตำบลบางนกแขวก และอีกฝั่งหนึ่งคือ ตำบลบางยี่รงค์ ตำบลโรงหีบ ตำบลบางกุ้ง ตำบลบางสะแก และตำบลบ้านปราโมทย์

### ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอบางคนทีมีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ดังนี้

1. ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
2. ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเมืองสมุทรสงคราม
3. ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภออัมพวา
4. ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอวัดเพลงและอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

จำนวนประชากรของอำเภอบางคนที มีจำนวนทั้งสิ้น 33,339 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 15,815 คน เป็นหญิง จำนวน 17,524 คน มีจำนวนครัวเรือน 9,322 ครัวเรือน

### การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอบางคนที แบ่งเขตการปกครองย่อยเป็น 13 ตำบล 101 หมู่บ้าน ดังนี้

1. ตำบลกระดังงา (Tumbon Kradang Yea) มี 13 หมู่บ้าน
2. ตำบลบางสะแก (Tumbon Bang Sakae) มี 7 หมู่บ้าน
3. ตำบลบางยี่รงค์ (Tumbon Bang Yi Rong) มี 10 หมู่บ้าน
4. ตำบลโรงหีบ (Tumbon Rong Heep) มี 9 หมู่บ้าน
5. ตำบลบางคนที (Tumbon Bang Khon Tre) มี 9 หมู่บ้าน
6. ตำบลคอนมะโนรา (Tumbon Don Manora) มี 8 หมู่บ้าน
7. ตำบลบางพรม (Tumbon Bang Phrom) มี 8 หมู่บ้าน
8. ตำบลบางกุ้ง (Tumbon Bang Kung) มี 7 หมู่บ้าน
9. ตำบลจอมปลวก (Tumbon Chom Pluak) มี 7 หมู่บ้าน
10. ตำบลบางนกแขวก (Tumbon Bang Khwek) มี 7 หมู่บ้าน
11. ตำบลยายแพง (Tumbon Yai Phaeng) มี 5 หมู่บ้าน
12. ตำบลบางกระบือ (Tumbon Bang Krabue) มี 5 หมู่บ้าน
13. ตำบลบ้านปราโมทย์ (Tumbon Ban Pramot) มี 6 หมู่บ้าน

### การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอบางคนที ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 11 แห่ง ได้แก่

1. มีเทศบาลตำบล จำนวน 4 แห่ง คือ
  - 1.1 เทศบาลตำบลกระดังงา ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลกระดังงา
  - 1.2 เทศบาลตำบลบางนกแขวก ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางคนที และตำบลบางนกแขวกทั้งตำบล
  - 1.3 เทศบาลตำบลบางยี่รงค์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางยี่รงค์ทั้งตำบล
  - 1.4 เทศบาลตำบลบางกระบือ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางกระบือทั้งตำบล
2. มีองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 แห่ง คือ
  - 2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกระดังงาบางส่วน (นอกเขตเทศบาลตำบลกระดังงา)
  - 2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบางสะแก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางสะแกและตำบลบ้านปราโมทย์ทั้งตำบล
  - 2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโรงหีบและตำบลบางกุ้ง

ทั้งตำบล

2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางคนทีบางส่วน (นอกเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก)

2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนมะโนรา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคอนมะโนรา ทั้งตำบล

2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางพรหมทั้งตำบล

2.7 องค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลจอมปลวกทั้งตำบล

### การท่องเที่ยว

1. ค่ายบางกุ้ง
2. อาสนวิหารแม่พระบังเกิด บางนกแขวก (สังฆมณฑลราชบุรี)
3. วันเจริญสุขารามวรวิหาร และอุทยานมัจฉา

### การบริหารงานสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที

อำเภอบางคนที เป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร ดังนี้

ณพชัย (2542) งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ได้แก่ การจัดทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด และทะเบียนคนตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่อาศัย การให้เลขหมายประจำบ้าน การรับแจ้งขอเพิ่มชื่อตักสำรวจ การรับแจ้งชื่อบุตร การขอเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล การขอแก้ไขสัญชาติ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการต่างๆ ในเอกสารทะเบียนราษฎร เช่น ทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณะบัตร การรับแจ้งย้าย เก็บฝัง เผาศพ การรับแจ้งรื้อบ้าน บ้านที่ถูกเพลิงไหม้ การตรวจสอบทะเบียนบ้านเพื่อขึ้นทะเบียนทหาร และเพื่อการต่างๆ การเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร การจัดทำทะเบียนราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง การจัดทำทะเบียนสถิติราษฎร เป็นรายเดือน และรายปี ฯลฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

งานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที ประกอบด้วย การรับแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอบ้านเลขที่ การเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียน การตรวจคัดและรับรองรายการทะเบียนจากข้อมูล (กรมการปกครอง, 2546)

การแจ้งเกิด หลักเกณฑ์ให้เข้าบ้านหรือบิดามารดา แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องถื่นภายใน 15 วัน นับแต่วันที่เกิด ในกรณีที่จำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนด ให้แจ้งภายหลังได้ แต่ต้องไม่เกินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เกิด

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
3. หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)

**การแจ้งเกิดเกินกำหนด**

หลักเกณฑ์ เป็นการแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเมื่อพ้นเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ 15 วัน ตามกฎหมาย มีบทกำหนดโทษต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง บัตรประจำตัวประชาชนของบิดา มารดา (ถ้ามี)
3. พยานบุคคลที่ให้การรับรองและบัตรประจำตัวประชาชน
4. รูปถ่ายของบุคคลที่ขอแจ้งเกิด 1 รูป (กรณีอายุเกิน 7 ปีบริบูรณ์)
5. หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)

**การแจ้งตาย**

หลักเกณฑ์ กรณีคนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตาย ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ กรณีคนตายนอกบ้าน ให้คนที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตาย ภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือพบศพ กรณีเช่นนี้ จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้กำหนดเวลาให้แจ้ง ถ้าท้องที่ใด การคมนาคมไม่สะดวก อาจขยายเวลาออกไปตามที่เหมาะสมแต่ต้องไม่เกินเจ็ดวัน นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพหากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่คนตายมีชื่อและรายการบุคคล (ถ้ามี)
2. หนังสือรับรองการตายจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)
3. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง

**การย้ายที่อยู่**

การย้ายเข้า มีหลักเกณฑ์ ดังนี้ เมื่อมีผู้ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้าภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
2. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน



3. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีผู้แจ้งย้ายไม่ใช่เจ้าบ้าน)
4. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
5. ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร.6) ตอนที่ 1 และ 2 ซึ่งเจ้าบ้านลงนามยินยอมให้ย้ายเข้า  
การแจ้งย้ายออก เมื่อมีผู้อยู่ในบ้านที่อยู่จากบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งย้ายออกภายใน 15 วันนับแต่วันที่  
อยู่ในบ้านย้ายออก หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าความพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุ  
ได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ผู้รับบริการพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก ในทางตรงกันข้าม  
ถ้าผู้รับบริการไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกัน  
อาจทำให้ผู้รับบริการบางรายเท่านั้นที่พอใจ

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 1. สำนักทะเบียนมาตรฐาน

สำนักบริหารงานทะเบียน (2547) รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ และ  
กระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบาย “บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อลด  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์ โดยคำนึงถึงประโยชน์  
สุขของประชาชนเป็นสำคัญ กรมการปกครองจึงได้กำหนดคน นโยบายการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการ  
ประชาชนในเชิงรุกหลายประการ เช่น โครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของ  
กระทรวงมหาดไทย (Extra-Hour Services) โครงการสำนักบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services)  
โครงการปรับสถานที่ราชการ (ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ) ให้ไปสู่ความเป็นเลิศ ตลอดจนการขยาย  
การให้บริการทางด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ  
ภายในปี 2546 ดังนั้นเพื่อเป็นการสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการและ  
กระทรวงมหาดไทย ดังกล่าวกรมการปกครองจึงกำหนดให้มีโครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน ขึ้น  
โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ได้แก่

1. สนองนโยบายของรัฐบาล ในการปฏิรูประบบราชการ เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนา  
ระบบงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการให้บริการ  
ประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตร
2. สนับสนุนให้สำนักทะเบียน ได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองและยกระดับมาตรฐาน  
การบริหารจัดการของสำนักทะเบียนให้สูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชนตาม  
อำนาจหน้าที่

3. ประชาชนได้รับบริการทางด้านทะเบียนและบัตรด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม ซึ่งจะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง เป็นธรรม

สำนักงานทะเบียนมาตรฐาน จะพิจารณาให้คะแนนจากหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดใน 3 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านความพึงพอใจของประชาชน
2. มิติด้านกระบวนการบริการประชาชน
3. มิติด้านบุคลากรของสำนักงานทะเบียน

ในปัจจุบันภารกิจต่างๆของภาคราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการล้วนแต่มี เป้าหมายที่ความพึงพอใจของประชาชน หรือค่านึงถึงประชาชนเป็นตัวตั้ง โครงการสำนักงาน มาตรฐาน นับเป็นแนวทางหนึ่งในการที่จะปรับปรุงพัฒนาสำนักงานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพในการ ให้บริการประชาชนทางด้านงานทะเบียนและบัตรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองให้ ประชาชนได้รับความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค เป็นธรรม เพื่อ เป็นต้นแบบในการให้บริการภาครัฐ ที่มีผลสัมฤทธิ์อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม ตลอดจนนำไปสู่การ ได้รับความยอมรับในมาตรฐานจากประชาชนอย่างกว้างขวางโดยทั่วไป

## 2. ประโยชน์จากการบูรณาการระบบทะเบียนแห่งชาติ ภาคประชาชน

สำนักบริหารงานทะเบียนแห่งชาติ (2547) กล่าวว่า

2.1 ประชาชนสามารถขอรับบริการด้านต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว (One- Stop Services) โดยมีต้องไปติดต่อราชการหลายแห่ง

2.2 ประชาชนสามารถขอรับบริการ ณ ที่แห่งใดก็ได้ทั่วประเทศ เกิดการบริการ ด้วยตนเอง ณ สำนักบริการเสมือนจริง (Virtual Services Office) บนเครือข่าย Internet ซึ่งให้บริการ ด้านต่างๆได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด

## 3. ประโยชน์จากการบูรณาการระบบทะเบียนแห่งชาติ ภาครัฐ

สำนักบริหารงานทะเบียนแห่งชาติ (2547) กล่าวว่า

3.1 เพื่อให้ลดความซ้ำซ้อนจากการเก็บข้อมูล

3.2 เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกัน

3.3 เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดทำข้อมูล ตลอดจนการปรับปรุงฐานข้อมูล โดยแต่ละส่วนราชการก็จะดำเนินการในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของตนเองเท่านั้น เช่น ข้อเกี่ยวกับ รายการบุคคลและที่อยู่ก็อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง ส่วนราชการอื่นๆสามารถ

เชื่อมโยงข้อมูลไปใช้ได้โดยผ่านเลขประจำตัวประชาชนที่ใช้ร่วมกัน ทำให้ส่วนราชการอื่นๆ ไม่ต้องมีภาระในเรื่องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรายการบุคคลและที่อยู่ของบุคคล เป็นต้น

3.4 สามารถทำให้เกิดระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One -Stop Services) ที่สามารถให้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆของทุกส่วนราชการไว้ ณ ที่แห่งเดียว

#### 4. การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

สำนักบริหารงานทะเบียน (2547) กล่าวว่า การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆหลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนั้นยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual Services Office) ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non- Stop Services) และทุกสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไป

หลักการในการดำเนินการตามแนวทาง การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop Services) และการขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non -Stop Services) นั้นจำเป็นจะต้องอาศัยวิธียุทธศาสตร์ระบบการทะเบียนของหน่วยงานเข้าด้วยกัน โดยหน่วยงานต่างๆที่ให้บริการประชาชนจะต้องจัดทำระบบฐานข้อมูล (Data Base) การทะเบียนของตนไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) และสามารถเชื่อมระบบข้อมูลของตนเข้ากับข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆได้ด้วยเลขประจำตัวประชาชน (People Identification Number: PID) ครอบชนิกกลางกลุ่มข้อมูลประชาชน (Population Directory Sub-Set : PDSS) และเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของรัฐ (Government Secure Internet : GSI) รัฐบาลจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการให้บริการ ประชาชนด้วยการจัดทำระบบการเข้าสู่บริการภาครัฐของสังคมไทย (Thailand Gate Way : TGW) และระบบคลัง ข้อมูลกลางของรัฐ (Government Data Warehouse : GDW) เพื่อเชื่อมต่อระบบข้อมูลและการบริการประชาชนของหน่วยงานต่างๆเข้าด้วยกันทำให้เกิดการบริการในรูปแบบของการบริการหลากหลาย (Multi Application Services) ณ สำนักงานบริการประชาชน (Services Office) โดยประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน (ID Card) เพียงใบเดียวเป็นหลักฐานในการขอรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ

#### 5. บัตรประจำตัวประชาชน ( Smart Card)

สำนักบริหารงานทะเบียนแห่งชาติ (2547) กล่าวว่า บัตรประจำตัวประชาชนแบบ (Smart Card) เป็นแนวคิดของฯพณฯนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ที่จะให้ประชาชนใช้บัตร

เพียงใบเดียวแทนบัตร ประเภทต่างๆที่รัฐออกให้ทั้งหมด เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อประชาชนในการพกพาบัตร และเป็นการประหยัดงบประมาณของรัฐในการออกบัตรประเภทต่างๆตลอดจนให้เกิดความเป็นมาตรฐานเดียวกัน (One Standard) ในสังคมไทย กระทรวงมหาดไทยในฐานะผู้รับผิดชอบตามกฎหมายได้นำแนวความคิดของฯพณฯนายกรัฐมนตรี มาพิจารณาเพื่อดำเนินการให้ขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 จัดทำระบบให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรด้วยระบบเชื่อมโยง (Online) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อีก 572 สำนักทะเบียนทั่วประเทศ (ดำเนินการไปแล้ว 505 สำนักทะเบียน) เนื่องจากข้อมูลทะเบียนราษฎรเป็นข้อมูลหลักที่ใช้ในการออกบัตรประจำตัวประชาชน

ระยะที่ 2 จัดทำระบบบริการออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบเชื่อมโยง (Online) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อีก 866 สำนักทะเบียนทั่วประเทศ (ดำเนินการไปแล้วใน 9 จังหวัดรวม 211 สำนักทะเบียน) เพื่อให้ประชาชนสามารถได้รับบัตรภายใน 15 นาที เหมือนกันทั่วประเทศและยังเป็นการป้องกันการทุจริตสวมตัวทำบัตร เนื่องจากสามารถตรวจสอบรายการประวัติทำบัตรได้ทั่วประเทศ

ระยะที่ 3 ปรับเปลี่ยนวัสดุที่ใช้ในการผลิตบัตรจากตัวบัตรเปล่าที่คาดด้วยแถบแม่เหล็ก (Magnetic Card) มาเป็นแบบตัวบัตรเปล่าที่ฝังไมโครโพรเซสเซอร์ชิป (Chip Card) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลตลอดจนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและเพิ่มเติมอุปกรณ์ในการอ่านและการเขียน Chip ในระบบการออกบัตรที่มีอยู่เดิมก็จะทำให้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศจำนวน 1,077 สำนักทะเบียนสามารถออกบัตรประจำตัวแบบ Smart Card ให้แก่ประชาชนทุกคนได้ภายใน 15 นาที

#### 6. ระบบการทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Nation Electronic Registration System : NERS)

สำนักบริหารงานทะเบียน (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า NERS คือ ระบบการทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบพื้นฐานในการบริหารและพัฒนาประเทศที่จำเป็นของทุกประเทศในโลก ประเทศไทยถือได้ว่ามีระบบพื้นฐานนี้ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 และได้มีการพัฒนาระบบตามลำดับตั้งแต่ พ.ศ.2499 เป็นต้นมา โดยได้มีการนำเอาเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาปรับใช้เพื่อการพัฒนา ระบบ ตั้งแต่วันที่ 20 กรกฎาคม 2525 และในสมัยฯพณฯนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ได้มีการสนับสนุนให้มีการจัดทำเต็มรูปแบบในการนำเอาเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามาใช้แบบครบวงจร และสอดคล้องกับการจัดตั้งกระทรวง ICT ขึ้นมาเป็นเจ้าภาพ หลักในการขับเคลื่อน ICT ภาครัฐทุกหน่วยงาน ซึ่งถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์นวัตกรรมทางด้านทะเบียนของประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์ จนทำให้เกิด

ทรัพย์สินทางปัญญาที่มหาศาลของประเทศไทยที่เรียกว่า NERS และเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีความต้องการของหลายประเทศ ซึ่งเคยได้รับรางวัลรองรองจาก The Computer World Smithsonian Award ในปี 1990 ณ กรุงวอชิงตันดีซี มาแล้ว ซึ่งสามารถจัดทำระบบที่สมบูรณ์ ในสมัยรัฐบาลชุดปัจจุบันและมีมูลค่ามหาศาลสามารถเป็นสินค้าส่งออกหรือเป็นเครื่องมือในการต่อรองสินค้า หรือการให้ความช่วยเหลือระหว่างประเทศซึ่งจะนำรายได้กลับเข้าสู่ประเทศได้อย่างมหาศาล นอกจากนี้ยังเป็นการยกระดับขีดความสามารถของประเทศให้เป็นที่ประจักษ์แก่นานาอารยะประเทศอีกด้วย

### 7. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Government

สำนักบริหารงานทะเบียน (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า E-Government คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนการบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน ในขณะที่ E-Commerce คือ บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ B2C และ B2B เป็นหลัก E-Government จะเป็นแบบ G2G G2B และ G2C ระบบต้องมีความมั่นคงปลอดภัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ประชาชนอ่อนใจในการรับบริการและชำระเงินค่าบริการธุรกิจก็สามารถดำเนินการค้าขายกับหน่วยงานของรัฐด้วยความราบรื่น อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญในการให้บริการตามแนวทางรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบ B2C หมายถึง ภาคธุรกิจสู่ผู้บริโภค (Business to Consumer) B2B หมายถึง ภาคธุรกิจสู่ภาคธุรกิจ (Business to Business) G2G หมายถึง ภาครัฐสู่ภาครัฐด้วยกัน (Government to Government) G2C หมายถึง ภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen) G2B หมายถึง ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (Government to Business)

### 8. E-CITIZEN คือ อะไรและเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร

สำนักบริหารงานทะเบียน (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบ E-Citizen (Electronic Citizen) คือ การบริหารจัดการและบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนในลักษณะของการบูรณาการและร่วมมือกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาสังคมให้เกิดกับเรื่องประโยชน์สูงสุดทุกสาขาและสร้างสรรค์สังคมให้เป็นสังคมที่น่าอยู่และมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับของนานาอารยะประเทศซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญ 3 เรื่อง ดังนี้

8.1 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในสาขาต่างๆเข้าด้วยกัน โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน เป็นมาตรฐานกลางพร้อมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยและคุ้มครอง การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

8.2 การใช้ทรัพยากรร่วมกันในการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบการให้บริการ ประชาชนในสาขาต่างๆลงสู่จุดให้บริการร่วมกัน ในลักษณะการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) หรือผ่าน Internet โดยใช้ Web Site ร่วมกัน (One Access Multiple Services : OAMS)

8.3 การใช้บัตรประจำตัวประชาชนเป็นบัตรเดียวในการแสดงตนเพื่อขอรับบริการ ตามข้อ 2 ซึ่งบัตรประจำตัวประชาชนอาจจะพัฒนาจากบัตรธรรมดาไปจนถึงเป็นบัตรอัจฉริยะ (Smart Card) ตามความจำเป็นและช่วงเวลาที่เหมาะสมของประชาชนในแต่ละกลุ่ม

## 9. การจัดบริการที่ดี

สำนักบริหารงานทะเบียน (2547) กล่าวว่า การจัดบริการที่ดีนั้นมุ่งเน้นที่จะจัดบริการให้ทั่วถึงในทุกเรื่องเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและเน้นที่ความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสรุปเป็นหลักการให้บริการในเชิงรุกแบบครบวงจร

9.1 ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย (People Oriented) คือ มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งในด้านความต่อเนื่อง ความสะดวก และรวดเร็วกับทั้งต้องมองว่าผู้มารับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

9.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration) อาจทำได้ทั้งในขั้นตอนก่อนการให้บริการ ขณะบริการและภายหลังการบริการ เพื่อให้ระบบการบริการไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอื่นๆ

9.3 การให้บริการด้วยความสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับแล้วเสร็จในการติดต่อครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

9.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) เนื่องจากประชาชนมองว่าการติดต่อราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่คอยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นความกระตือรือร้นย่อมแก้ปัญหานี้ได้

9.5 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) และสามารถตรวจสอบได้จากกลไกภายในระบบ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

### ความหมายของบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

เวเบอร์ (Weber, 1966 : 340) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

ภารกิจใดๆที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อกระจาย ความมั่นคง ไปยังราษฎรอย่างทั่วถึง และยุติธรรม อันจะทำให้ราษฎรทุกคนมีโอกาสอันที่จะใช้สิทธิเสรีภาพทั้งใน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเพื่อปรับปรุงสวัสดิการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องจัดหาไฟฟ้า ประปา ทำถนนหนทาง บริการงานทะเบียนราษฎร ส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ

เวอร์มา (Verma อ้างถึงใน ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล, 2541 : 21) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการ ที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการ ได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่ การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไป ตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่ เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จอง วาง (In Joung Whang อ้างถึงใน ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล, 2541 : 21) ได้พิจารณา การให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่ง ไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้ เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Services)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)

### 3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

### 4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

### องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 อ้างถึงใน สุรยุทธ วิศาลยุทธ, 2541 : 331) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบริการสาธารณะไว้ว่ามี 6 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

เซอร์ โคลิน มาร์แชล (Sir. Cholin Machal, 2536 : 12) บริการ หมายถึง การกระทำที่เชื่อมโยงไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

ลักกี แอนด์ ออร์เธอร์ (Lucy and Other, 1977) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่ใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร
4. ความเห็น (Options) ต่อผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

กิจกรรมอื่นๆ ไม่สามารถกระทำได้ ซึ่งปัจจุบันองค์ความรู้ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีความสำคัญ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้ดีก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่องานที่รับผิดชอบและสามารถรักษาผู้ปฏิบัติงานไว้เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของผู้ปฏิบัติงานได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไปตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของการบริการ (จิตตินันท์ เศรษฐกุลและคนอื่นๆ, 2543 : 30)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 340-342) กล่าวไว้ใน การบริการ การบริการความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายสินค้าที่เป็นบริการ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึก การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือ กว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามคุณภาพของการให้บริการ มีหลักการดังนี้ คือ

1.1 บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาความคาดหวังจากลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1.1.1 การให้บริการพื้นฐาน (Primary Service Package) ได้แก่ สิ่งที่ถูกลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

1.1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากการบริการพื้นฐานทั่วไป

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเหนือกว่าคู่แข่ง โดยตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับองค์กรที่ให้บริการ โดยอาศัย สัญลักษณ์ ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และสื่อสารทางการตลาดอื่นๆ

1.4 ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Feature) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การส่งมอบบริการคุณภาพไม่ประสบความสำเร็จ

มิลเลทท์ (Millet, 1954 : 397-400) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลในบริการ จะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ไม่เพียงพอ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูเจตนากว่า จะหาย
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

## แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลต่อการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

ในธุรกิจบริการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการให้บริการที่ถูกต้องกับผู้รับบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการก็คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคนอื่นๆ, 2543 : 40)

คอตเลอร์ (Kotler, 2003 : 306) กล่าวว่า บริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น อย่างเป็นทางการอย่างเป็นทางการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้วยหรือไม่ก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 334) กล่าวว่า บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544 : 3) กล่าวว่า สมาคมการตลาดอเมริกาได้ให้ความหมายว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ครอสบี (Crosby อ้างถึงใน จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543 : 15-17) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งหมายถึงว่า การจะบรรลุถึงคุณภาพได้นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับความต้องการที่ได้ระบุไว้แล้ว ซึ่งสามารถสรุปนิยามของคุณภาพในระบบสุขภาพประกอบด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) อันเกิดจากความสามารถในการตอบสนองความจำเป็น
2. ภาวะปราศจากข้อผิดพลาด (Zero Defect) ทำสิ่งใดถูกต้องตั้งแต่แรก (Right the First Time)
3. การปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐาน (Standards) ซึ่งอาจหมายถึงมาตรฐานวิชาชีพ องค์ความรู้ทางวิชาการ จริยธรรม และแนวทางปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป
4. การเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของผู้ป่วย นั่นคือ เกิดผลลัพธ์ที่ดีและพึงประสงค์ต่อสุขภาพในภาพรวม ไม่เพียงแต่หายจากโรคร้ายไข้เจ็บเท่านั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 : 10) กล่าวว่า บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ได้เสนอขายรวมกับการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

#### ลักษณะของการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 : 10) การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค
2. การบริการส่วนบุคคล เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้ขายและใช้สินค้านั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2003 : 306-307) กล่าวว่า บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นได้ หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นผลผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน คือ ผู้ขาย 1 ราย สามารถให้บริการลูกค้าได้เพียง 1 ราย ทำให้การให้บริการถูกจำกัดด้วยเวลา
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการ จะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะการบริการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันลูกค้า

### ประเภทของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 334) จัดแบ่งธุรกิจบริการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของ และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบรวมมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก ร้านทำฟัน

### ธนาคาร

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544 : 15-17) ได้จำแนกประเภทของการบริการต่างๆ ไว้ดังนี้

1. การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุ โทรทัศน์ การส่งข่าวทางดาวเทียม
2. ที่ปรึกษาทางธุรกิจ (Consulting and Business Facilitating) ได้แก่ ตัวแทนโฆษณา การเขียนโฆษณาทางวิทยุหรือโทรทัศน์ สำนักงานจัดหางาน ที่ปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ บริการที่เกี่ยวกับธุรกิจอื่นๆ ที่ไม่จัดอยู่ในประเภทหนึ่งประเภทใดดังกล่าว
3. บริการการศึกษา (Education) ได้แก่ โรงเรียน อนุบาล ประถม มัธยม อาชีววะ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ทั้งของรัฐและเอกชน ห้องสมุดและศูนย์รวมข่าว

4. บริการทางการเงิน (Financial) ได้แก่ ธนาคารกลาง ธนาคารพาณิชย์ ตลาดหุ้น  
บริษัทเงินทุน เครดิตเพื่อการเกษตร เครดิตเพื่อการบริโภค เป็นต้น
5. บริการเพื่อสุขภาพ (Health) คลินิก โพลีคลินิก โรงพยาบาล แลปตรวจเลือด  
พยาธิ ปัสสาวะ
6. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (Household Operations) ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา  
บริการซักรีด ซ่อมแซมเครื่องไฟฟ้า ซ่อมเฟอร์นิเจอร์
7. บริการที่อยู่อาศัย (Housing) ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ ตัวแทนจัดหาบ้านเช่า โรงแรม  
บ้านจัดสรร บ้านพักตากอากาศ
8. บริการประกันภัย (Insurance) ได้แก่ ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และอุบัติเหตุ  
ประกันอสังหาริมทรัพย์ ประกันการเดินทาง ฯลฯ
9. บริการทางกฎหมาย (Legal) สำนักทนายความ
10. บริการส่วนตัว เช่น ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม งานศพ ช่างตัดเสื้อ-แก้ไข  
เปลี่ยนแปลงเสื้อผ้า ช่างซ่อมของใช้ส่วนตัวต่างๆ เช่น ซ่อมรองเท้า ซ่อมนาฬิกา
11. บริการกีฬาและบันเทิง (Recreation) ได้แก่ โรงภาพยนตร์ โรงละคร สนามม้า  
สนามกีฬา พิพิธภัณฑ์ การแสดงภาพเขียน ภาพถ่าย สวนสนุก สวนสัตว์
12. บริการขนส่ง (Transportation) ได้แก่ รถไฟ รถบรรทุก คลังสินค้า การขนส่ง  
ทางน้ำ การให้เช่ารถยนต์ บริการสถานที่จอดรถ
13. บริการอื่นๆ (Miscellaneous) สมาคมทางธุรกิจ สหบาลกรรมกร พรรคการเมือง  
องค์การศาสนา สมาคมการกุศล

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ สรุปว่า การบริการ คือ กิจกรรมที่  
สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการเป็น  
สินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถมองเห็นได้ หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่  
จะมีการตัดสินใจซื้อได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ  
เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของ  
ผู้รับบริการ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตตินันท์ อรรถบท (2542 : 88-91) การศึกษาประสิทธิผลของประชาชนต่อการให้บริการของสาขาวิชาของปะหันและสาขาวิชาดนตรีหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 273 คน พบว่า ประชาชนในเขตสาขาวิชาทั้ง 2 แห่ง ร้อยละ 63.70 มีประสิทธิผลต่อบริการที่ได้รับจากสาขาวิชาอยู่ในระดับกลาง ร้อยละ 22.70 มีประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 13.60 มีประสิทธิผลอยู่ในระดับต่ำ ตัวแปรประเภทสาขาวิชา ที่อยู่อาศัย รายได้ ระดับการศึกษา เขตตำบลที่อยู่อาศัย การติดต่อความสัมพันธ์กับสาขาวิชา การสนใจข่าวสารและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสาขาวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรด้าน เพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากสาขาวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ (2542 : 56-57) ได้ศึกษาประสิทธิผลของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ประชาชนมีประสิทธิผลในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพและประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

ประดับ นวลละออง (2542 : 56-60) ประสิทธิผลของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งสตา จังหวัดยะลา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้รับบริการมีความพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ คือ รายได้ ส่วนตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งสตา จังหวัดยะลา

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 56-59) ศึกษาประสิทธิผลของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากกลุ่มตัวอย่าง 160 คน ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 43.8

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 60-62) ประสิทธิภาพของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 103 คน พบว่า ประชาชนมีประสิทธิผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย 2.752 ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจ ข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริการที่ได้รับ

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี (2543 : 50-52) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของประชาชนต่อการใช้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง 154 คน แบบบังเอิญและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 154 ราย พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง ( $X = 2.90$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านบริการและด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล

วารภรณ์ ทวีวุฒิทรัพย์และคณะ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลอานันทมหิดล ศึกษาในระดับประสิทธิผลของผู้รับบริการ และปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดประสิทธิผล จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการร้อยละ 57.6 พึงพอใจมากต่อการบริการของโรงพยาบาล ผู้รับบริการร้อยละ 39.7 พึงพอใจปานกลาง จากร้อยละของประสิทธิผลมากและพึงพอใจปานกลางรวมกันได้อัตราประสิทธิผลเท่ากับร้อยละ 97.3 ปัจจัยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ตอบว่าพึงพอใจปานกลาง คือ การจัดการระบบบริการ ร้อยละ 55.2 ค่าบริการ ร้อยละ 55.4 การจัดและดูแลสถานที่ ร้อยละ 51.7 การบริการผู้ป่วยใน ร้อยละ 52.4 จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์



กับประสิทธิผล กล่าวโดยรวมคือ เมื่อการบริการในด้านต่างๆ ดีกว่า น่าจะทำให้มีประสิทธิผลมากขึ้น ยกเว้นปัจจัยด้านการจัดและดูแลสถานที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล

สวาท หน่อจันทร์ (2543 : 51-54) ศึกษาประสิทธิผลของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการ การเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขัง เรือนจำกลางอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า มีประสิทธิผลต่อการบริการการให้เยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านพบว่า มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านพนักงาน เจ้าหน้าที่และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของญาติผู้ต้องขัง ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และชั้นของผู้ต้องการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิผล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543 : 49-52) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) พบว่า ระดับประสิทธิผลของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้านพบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลต่อการบริการของเทศบาล โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สุภชัย ความวัลย์ (2544 : 48-51) ศึกษาประสิทธิผลของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิผลระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.91$ ) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สถาพร สุธะเสนาะ (2544 : 70-74) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คน พบว่า มีประสิทธิผลต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการด้าน ทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษา ส่วน เพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่อง ที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลในการบริการด้านทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544 : 67-73) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลของประชาชนในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 175 คน มี

ประสิทธิผลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับประสิทธิผลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับประสิทธิผล พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการสาธารณะเรื่องถึงขยะที่วางไว้ตามจุดต่างๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนยังมีประสิทธิผลระดับต่ำ

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544 : บทคัดย่อ) ประสิทธิภาพของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยใช้แบบสอบถาม และเครื่องมือในการวิจัย Chi-Squares จากกลุ่มตัวอย่าง 375 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงใจด้านการให้บริการระดับมาก ด้านการประสานงานในระดับมาก และยังพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ภักวดี แก้วคุณ (2544 : 54-55) ประสิทธิภาพของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ธีระ อัครมาส (2545 : 59-73) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา 13 ด้าน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลหรือเสาะ ปี 2545 จำนวน 106 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่างๆ คุณลักษณะของผู้บริการ และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา

ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการ พบว่า ปัญหาของการให้บริการภายในสำนักงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการ เช่น การไม่ได้รับความเสมอภาคในการบริการ การบริการที่ล่าช้าและการใช้ภาษาในการสื่อสารไม่ตรง

ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546 : 58-65) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ระดับสูงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีประสิทธิภาพต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

**สรุป** จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำสู่กรอบแนวคิดแนวทางการบริหารงานการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ ปัญหาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรต้นอีกตัวคือ ความสำเร็จของการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ John D. Millet ซึ่งจำแนกปัญหาและความสำเร็จของประชาชนที่มาใช้บริการที่อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

2. ตัวแปรตาม คือ แนวทางการบริหารการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหลัก คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น ลดขั้นตอนการให้บริการ สนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี และเน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านหนึ่งด้านใด แต่เพียงอย่างเดียว อาจต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในฐานะที่ผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการจากอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่อาศัยอยู่ จึงมีความสนใจในเรื่องแนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นพิเศษ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี

ภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาและให้บริการแก่ประชาชนในตำบล หรือในท้องถิ่นของตน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ John D. Millet ซึ่งจำแนกปัญหาและความสำเร็จของประชาชนที่มาใช้บริการที่อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้