

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยลำดับเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ประสิทธิผลการให้บริการ
4. บริบทของเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยเห็นว่าการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ถือว่าเป็นการบริการสาธารณะประเภทหนึ่ง จัดให้มีการบริการโดยสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล โดยให้เทศบาลขนาดใหญ่เปิดให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนั้น ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและการประเมินประสิทธิผล ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลและการประเมินประสิทธิผล นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้

#### ความหมายของประสิทธิผล

คำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้มากมาย ผู้เขียนได้ศึกษาและรวบรวมได้ดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2546, หน้า 176) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง องค์การที่ดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย (Goal) ที่ตั้งใจไว้

มัชวาทิ สุวรรณเรื่อง (อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผลว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การมีส่วนร่วม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

สำราญ พิมพ์บุตร (2549, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากร การบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การโดยมีส่วนร่วม สามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อม สามารถรักษาสภาพและเติบโตจนสามารถทำให้ผลงานสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

นิทัศน์ กับเบ็ง (2551, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถบรรลุเป้าหมายที่เป็นได้มากที่สุดขององค์การ โดยที่ยังสามารถรักษาปัจจัยนำเข้าระบบการทำงาน สมาชิกในองค์การและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกัน ทำให้การสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การต่อไปได้

สมพงษ์ เกษมสิน (2552 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536, หน้า 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย หรือตามที่คาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีความประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานที่ให้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จตามที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

จากความหมายและแนวคิดของประสิทธิผลที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลทั้งปริมาณและคุณภาพสูงสุด บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละองค์การที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้

### การวัดประสิทธิผล

การวัดประสิทธิผลทั้งหมดขององค์การเป็นเรื่องที่วัดได้ยากมาก เนื่องจากบางองค์การมีขนาดใหญ่โตและมีภารกิจที่หลากหลาย มีการแยกย่อยออกเป็น ส่วนประกอบและส่วนงานหลาย ๆ ส่วน จะทำให้องค์การมีกิจกรรมที่หลากหลาย และมีแนวทางการดำเนินการเพื่อรองรับเป้าหมายหลาย ๆ ประการไปพร้อมกัน

ทำให้เกิดผลต่าง ๆ มากขึ้น ผลที่เกิดขึ้นนั้น มีทั้งผลที่จงใจต้องการให้เกิดขึ้นและผลที่ไม่ได้ต้องการให้เกิดขึ้น นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิผลไว้มากมาย ดังนี้

ภรณ์ กীরติบุตร (2529, หน้า 184-188 อ้างถึงใน พจนานุกรมดวงชาตม, 2547, หน้า 26-27) ได้ศึกษาแนวความคิดและการวิเคราะห์วิจัยของนักคิดและนักทฤษฎี ตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งแยกเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิผลได้ 3 แนวทาง ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลขององค์การในเรื่องเป้าหมาย (The Goal Approach) เป็นการใช้วิธีวัดที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์การ โดยพบว่าความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และปราศจากความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพที่สำคัญ ในกรณีนี้ที่องค์การนั้นเป็นองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการให้บริการ และองค์การมีหน้าที่ในการผลิตเองหลายองค์การ ที่อาจไม่สามารถวัดประสิทธิผลขององค์การได้จากความสามารถในการผลิตอย่างเต็มที่

2. การประเมินประสิทธิผลขององค์การในด้านของระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินประสิทธิผลในด้านของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์การ จึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทนแบบจำลองที่ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่า องค์การเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขัน (Competition) ดังนั้น ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร ที่หายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็เมื่อองค์การสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และใช้ประโยชน์ให้มากที่สุดในการได้มาซึ่งทรัพยากร

3. การประเมินประสิทธิผลใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) วิธีการนี้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในมุมมองของนักวิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ ในทางปฏิบัติสามารถนำไปใช้ประเมินหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ

3.1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิผลโดยวัดจากผลผลิต

3.2 ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การ รูปแบบ  
การอำนวยการและสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น การร่วมมือร่วมใจในการพัฒนา  
การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, หน้า 22) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ  
การวัดประสิทธิผลไว้ 2 แนวทาง คือ

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบ  
ระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานนั้น ๆ แต่ไม่ได้คำนึง  
ไปถึงการตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิผลในด้านการตอบสนองความต้องการของ  
ผู้รับบริการ โดยพิจารณาในด้านเชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษย  
สัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, หน้า 22 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล,  
2544, หน้า 20) อธิบายการวัดประสิทธิผลไว้ว่า ความมีประสิทธิภาพ สามารถวัดได้  
2 แนวทาง คือ

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบ  
ระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น ไม่ได้รวมไปถึง  
การพิจารณาถึงการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิผลในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของ  
ผู้รับบริการ โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษย  
สัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สุขุม นวลสกุล (2538, หน้า 16-21) กล่าวว่า คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มี  
คุณค่า และก่อให้เกิดความภูมิใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพราะคำว่าบริการนั้น  
หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้มีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ให้บริการก็น่าจะมี  
ความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ให้แก่คนอื่น ดังนั้น ถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่า

งานของเราคือการบริการ และงานที่เราทำน่าจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีใจรักบริการจริง ๆ นั้น จะต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ให้บริการกับผู้รับบริการได้ การพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีหัวใจบริการกับคน ในองค์การก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 45) กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องติดต่อพบประสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Service) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาใช้บริการ เช่น คนไข้ไปพบจิตแพทย์ไม่สามารถบอกเป็นการล่วงหน้าได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใด ดังนั้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของผู้รับบริการ ผู้บริการจะต้องวางเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่คนไข้จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ ทั้งในด้านของสถานที่ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และการกำหนดราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาและเตรียมพร้อมเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการสามารถทำการตัดสินใจได้เร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดของเรื่องเวลา

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใครและจะให้บริการที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร เช่น หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดคนไข้แต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการให้บริการและสอบถามผู้อื่น

ก่อนที่จะเลือกรับบริการ ส่วนด้านของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งสามารถทำได้ 2 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยเน้นในด้านการฝึกอบรมในเรื่องการให้บริการที่ดี เช่น ธุรกิจสายการบิน การโรงแรม และธนาคาร

3.2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยวิธีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และทำการเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การให้บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา และถ้าความต้องการในการบริการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ ไม่สามารถบริการได้ทันทีหรือไม่มีลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 10-15) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือการสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการเป็นกระบวนการที่ปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและสามารถทำงานเพื่อผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริการในภาษาอังกฤษคือคำว่า "Service" ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำ โดยแยกเป็นตัวอักษรที่มีความหมายดังนี้

S=Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการ และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอรับบริการ

E=Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

R=Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา มีความรวดเร็ว ให้บริการได้ทันทีและตรงตามเวลา

V=Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึงการทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ และได้รับการบริการที่มีคุณค่า

I=Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึงการให้ความสนใจและจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C=Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบของการขาย สถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้ให้บริการมีไมตรีจิตต่อลูกค้า และให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

E=Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S=Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

สำหรับหลักการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการไทยหลายท่านให้ความเห็นตรงกันว่า การให้บริการที่ดีนั้นควรคำนึงถึงหลักการต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ การบริการที่องค์กรจัดขึ้นนั้นมีประโยชน์เพียงใด สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการให้บริการแก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะซึ่งนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว การบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค โดยบริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่ต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการในงานใด ๆ จะต้องไม่มากจนเกินค่าที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรหรือใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการ

สุรพงษ์ คะนองเดช (2541, หน้า 25) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจรว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่า Package Service) ไว้ดังนี้

1. ยืดการตอบสนอง ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration)

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ ในเรื่องอื่น ๆ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

6. ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) จะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี ต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. ความเสมอภาค (Equality) ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ (ทิพปภา กลมกล่อม, 2554)

วิฑูรย์ สิมชาติ (2543, หน้า 202-203) การบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัส จับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้น ทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น การบริการ โดยทั่วไป จึงมีคุณลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะ ในเวลาเดียวกันเลย

4. ลูกค้าหรือผู้บริโภคให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการ บริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจ มากกว่า (อรุณี การเร็ว, 2553)



สมชาติ กิจขรรยง (2543, หน้า 26-27) คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ ที่จะช่วยให้การบริการประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบด้วยดังนี้

1. เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
2. มีชีวิตชีวา ความร่าเริง มีอกกับกิริยาและวาจาอ่อนน้อม
3. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงาน

และมีความ รอบรู้ด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

4. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา งานอยู่เสมอ

5. เป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา และรักษาเวลา
6. ยิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงท่าทางสนใจในการบริการเสมอ
7. แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจ

8. เตรียมตนเองให้พร้อมสำหรับการทำงานเสมอ มีความจำดี มีความรู้ และเข้าใจในงานและข่าวสารทั่วไป พร้อมทั้งเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

### ประสิทธิผลการให้บริการ

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่สร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น การรับแจ้งเกิด รับแจ้งตาย รับแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคล ออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จะต้องมีการร่วมมือ การเรียนรู้ การร่วมมือกัน ตัดสินใจแก้ปัญหา การยอมรับ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ และความรู้สึกที่ดีในการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การ การให้การสนับสนุน และผูกพัน กับทุกคนในองค์การและบุคคล ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหรือผลที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานที่เป็นกระบวนการ และองค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม และผลผลิตขององค์การ การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายใน องค์การ และความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนอกองค์การ

หรือการปราศจากความกดดัน และการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การ ดังนั้น ประสิทธิภาพการให้บริการคือ ผลที่เกิดขึ้นของงานนั้น จะต้องสนองตอบหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย หรือผลงานด้านปัจจัยนำออก หรือผลลัพธ์การดำเนินงาน

### **บริบทของเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร**

เทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ห่างจาก จังหวัดสกลนครไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทางห่างจากจังหวัดสกลนคร ประมาณ 113 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 666 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 8.65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,406 ไร่

#### **อาณาเขตติดต่อ**

ด้านทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านนาแต่ ด้านตะวันออกตรงจุดที่ห่างจากจุดศูนย์กึ่งกลางถนนไปบ้านนาแต่ บรรจบกับตามแนวถนน ไปบ้านนาแต่ไปทางทิศเหนือ ระยะทาง 700 เมตร จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นตรงไป ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านถนนไปบ้านวังเงิน ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นแบ่งเขต ระหว่างจังหวัดสกลนครกับจังหวัดหนองคาย ตรงจุดที่อยู่แนวเส้นขนานกับศูนย์กลาง ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222 พังโคน-บึงกาฬ ระยะทาง 1,000 เมตร

ด้านทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เป็นแนวเส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัด สกลนครกับจังหวัดหนองคายไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222 พังโคน-บึงกาฬ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัดสกลนคร กับจังหวัดหนองคาย หมายเลข 222 พังโคน-บึงกาฬ ระยะทาง 1,000 เมตร

ด้านทิศใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลัก เขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนทางหลวงชนบท หมายเลข สน 11016 บ้านคำตาก้า-บ้านท่าก้อน ด้านตะวันออกตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ถนนทางหลวงชนบท หมายเลข 11016 บ้านคำตาก้า-บ้านท่าก้อน บรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 222 พังโคน-บึงกาฬ ตามแนวถนนทางหลวงชนบท หมายเลข สน 11016 บ้านคำตาก้า-บ้านท่าก้อน ไปทางทิศตะวันออกและทิศตะวันออกเฉียงใต้ ระยะทาง 1,500 เมตร

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนทางหลวงชนบท หมายเลข สน11016 บ้านคำตากล้า-บ้านท่าก้อน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านถนนทางหลวงชนบท หมายเลข สน 11016 บ้านคำตากล้า-บ้านท่าก้อน ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ตรงเส้นแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าดงคำพลูและป่าดงคำกั้ง

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าดงคำพลู และป่าดงคำกั้งไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือและทิศตะวันตก ผ่านทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 222 พังโคน-บึงกาฬ ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2324 แยกทางหลวงหมายเลข 222 คำตากล้า-บ้านม่วง และห้วยคำปลาขาว ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งอยู่ริมห้วยคำปลาขาว ฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่ริมห้วยคำปลาขาวฝั่งตะวันตกตัดกับเส้นแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าดงคำพลูและป่าดงคำกั้ง

ด้านทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบริมห้วยคำปลาขาว ฝั่งตะวันตก ไปทางทิศเหนือ ผ่านทางหลวงหมายเลข 2324 แยกทางหลวงหมายเลข 222 คำตากล้า-บ้านม่วง ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยคำปลาขาวฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่อยู่ ตามแนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2324 แยกทางหลวงหมายเลข 222 คำตากล้า-บ้านม่วง ระยะทาง 1,500 เมตร

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือไปบ้านนาแต่

#### **เขตพื้นที่การปกครอง**

เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลจำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านคำตากล้า หมู่ที่ 1 เทศบาลตำบลคำตากล้า
2. บ้านโคกอุดม หมู่ที่ 2 เทศบาลตำบลคำตากล้า
3. บ้านหนองบก หมู่ที่ 3 เทศบาลตำบลคำตากล้า
4. บ้านหนองพอกน้อย หมู่ที่ 4 เทศบาลตำบลคำตากล้า
5. บ้านดงน้ำเย็น หมู่ที่ 5 เทศบาลตำบลคำตากล้า
6. บ้านทุ่งคู หมู่ที่ 6 เทศบาลตำบลคำตากล้า
7. บ้านสร้างคำ หมู่ที่ 9 เทศบาลตำบลคำตากล้า
8. บ้านบ่อคำ หมู่ที่ 11 เทศบาลตำบลคำตากล้า
9. บ้านศรีดอกแก้ว หมู่ที่ 12 เทศบาลตำบลคำตากล้า
10. บ้านน้อยนาคำ หมู่ที่ 15 เทศบาลตำบลคำตากล้า

ตาราง 1 จำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า  
อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ครัวเรือน	ประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
คำตากล้า	1	224	374	355	729
โคกอุดม	2	315	486	521	1,007
หนองบก	3	231	534	524	1,058
หนองพอกน้อย	4	194	399	402	801
ดงน้ำเย็น	5	93	111	114	225
ทุ่งคู	6	138	260	285	545
สร้างคำ	9	189	384	376	760
บ่อคำ	11	324	411	440	851
ศรีดอกแก้ว	12	253	410	425	835
น้อยนาคำ	15	113	217	208	425
รวม		2,075	3,586	3,650	7,236

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ณ วันที่ 9 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560

### งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ได้เปลี่ยนแปลง  
ยกฐานะจากสุขาภิบาลตำบลคำตากล้า เป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติ  
เปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ในมาตรา 12 กำหนดให้เทศบาล  
ที่จัดตั้งใหม่ ตามพระราชบัญญัตินี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียน  
ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล  
ตำบลคำตากล้าให้บริการงานทะเบียนราษฎร เฉพาะในเรื่องที่ได้รับมอบหมายจาก  
สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ดังนี้

#### 1. การรับแจ้งเกิด

ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการแจ้งเกิด เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ผู้มีหน้าที่  
ต้องแจ้งเกิดให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพราะสูติบัตรเป็นหลักฐานที่ทางราชการออกให้เพื่อ

พิสูจน์ทราบถึงตัวบุคคลและใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงเรื่องสิทธิต่าง ๆ หากไม่ทำการแจ้งเกิดตามกำหนดต้องมีความผิดตามกฎหมาย มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท การแจ้งเกิดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การรับแจ้งเกิดปกติ เมื่อมีคนเกิดในบ้านให้เจ้าบ้าน หรือบิดา หรือมารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งในท้องที่ที่เกิดภายใน 15 วัน หรือเมื่อมีคนเกิดนอกร้าน ให้บิดา หรือมารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่เกิดหรือท้องที่ที่พึงแจ้งได้ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด หรือในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนด ให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน

1.2 การรับแจ้งเกิดเกินกำหนด กรณีมีคนเกิด แต่ไม่ได้แจ้งการเกิดภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด กรณีนี้ ให้ผู้แจ้งการเกิดยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่มีการเกิด

## 2. การรับแจ้งตาย

ข้อกำหนดตามกฎหมาย เมื่อมีคนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาพบศพ หรือเมื่อมีคนตายนอกร้าน ให้ผู้ที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่พึงจะแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ ในกรณีนี้จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้ การแจ้งตายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การรับแจ้งตายตามปกติ คือ การแจ้งตายภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.2 การรับแจ้งตายเกินกำหนด กรณีคนตายแต่ไม่ได้แจ้งการตายภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด กรณีนี้ให้ผู้แจ้งตายยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพ กรณีที่ท้องที่มีการคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งตายได้ แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตาย หรือวันพบศพ กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งตายภายในกำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

## 3. การรับแจ้งย้ายที่อยู่

ข้อกำหนดตามกฎหมาย การที่ผู้มีรายการอยู่ในทะเบียนบ้าน ย้ายที่อยู่ ออกจากบ้านที่ตนอาศัยอยู่และย้ายเข้าไปอยู่อีกที่หนึ่ง ซึ่งอาจจะอยู่ในตรอก ซอย ถนน หมู่บ้าน ตำบล อำเภอหรือจังหวัดเดียวกันกับบ้านเดิมหรือไม่ก็ได้ เมื่อผู้ใดย้ายถิ่นที่อยู่ใหม่ จะต้องมีการแจ้งย้ายให้ถูกต้องตามกฎหมาย หากไม่แจ้งย้ายนอกจากจะเป็นการปฏิบัติ

ที่ผิดกฎหมาย ซึ่งมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท แล้วยังทำให้ผู้นั้นเสียสิทธิต่าง ๆ และรวมถึงการไม่ได้รับบริการจากภาครัฐอีกด้วย

3.1 รับแจ้งย้ายออก เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออกไป โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

3.2 รับแจ้งย้ายเข้า เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้ามาอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน ทั้งนี้ให้นำหลักฐานการย้ายออกไปแสดงต่อนายทะเบียนด้วย โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

3.3 รับแจ้งย้ายปลายทางด้วยระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ

4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี ดังนี้

4.1 กรณีตรวจสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร เมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศ ที่มีหลักฐานและไม่มีหลักฐานมาแสดงว่าเป็นคนไทย

4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสารมาแสดง

4.5 กรณีเด็กอนาถา

4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตาย มาขอเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน

4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.9 กรณีที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.11 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนอำเภอหรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

1. กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

2. กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่มชื่อ
3. กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่เคยมีชื่อในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย
4. กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ
5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่
  - 5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง
  - 5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ
  - 5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย
  - 5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ
 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจ หรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี
6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้
  - 6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
  - 6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด
  - 6.3 มรณบัตร และทะเบียนคนตาย
  - 6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่
 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล
7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่
  - 7.1 การตรวจหรือคัดจากสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจคัดสำเนาจะต้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเจ้าของประวัติ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัดรับรอง บุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับเอกสาร

ดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือทางอ้อม การตรวจหรือคัดข้อมูลจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดหรือรับรองสำเนา เอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

7.2 การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอ หรือ นายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตามมาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้าน ครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดประจำ และใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่ยานพาหนะอื่น ซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้าน ทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จ แล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมาย ที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสติและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2540, หน้า 1)

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบันทึกรายการข้อมูลของราษฎร อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็จะมีการบันทึกการย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมากและงานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

ธีระชัย ระพีภัทร์พันธ์ (2550, หน้า 96-97) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังสะพุง พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังสะพุง 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังสะพุง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิรุจน์ ตั้งมหาสวัสดิ์ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองน่านในทัศนคติของประชาชนเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองน่านในทัศนคติของประชาชนเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยประสิทธิภาพของการดำเนินงานประกอบด้วย การยอมรับจากประชาชน ชุมชนเข้มแข็ง คุณภาพชีวิต และการพัฒนาชุมชน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ได้แก่ การดำเนินงานตามภารกิจด้านต่าง ๆ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การดำเนินงานตามภารกิจด้านการบริการสาธารณสุขปโภค ด้านการบริการสาธารณสุขการ ด้านการจัดภูมิทัศน์เมือง ด้านการบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้บริการ ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน และด้านการจัดการศึกษา และการเรียนรู้ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น จะประกอบด้วย การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเอกสารสู่ชุมชน ด้านการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ ด้านการตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับบุคลากรของเทศบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในแบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราวัด 5 ระดับ และส่วนของข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัย ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิผลของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ของเทศบาลในทัศนคติของประชาชนเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ในทุกด้าน โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยทุกด้าน มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลเมืองน่านในระดับ ปานกลางถึงระดับสูง โดยความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับบุคลากรของเทศบาล มีระดับความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลในทัศนคติ ของประชาชนเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่านสูงที่สุด ซึ่งแสดงว่าเทศบาลเมืองน่าน ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน กับบุคลากรเทศบาล โดยการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความสามัคคี

รุจิวรรณ อนุพันธ์สีบสาย (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลการพัฒนา คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านทะเบียน ราษฎรและเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการและด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, 3.67 และ 3.99 ตามลำดับ 2) ปัจจัยแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก

อัมพร จันทรประโคน, ประชัน คะเนวัน และประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และ 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ควรมีการติดประกาศค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอตามลำดับ

นิตยา อุปชาคำ (2556) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจานในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ระดับการให้บริการสาธารณะที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ มีจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

พระมหาเดชนิษฐ์ สิทธาภิภู (2556) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบล ดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด มุกดาหาร โดยทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ตั้งแต่สามกลุ่ม ขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด มุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผล การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอน การให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวม ไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและ ประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง

จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรัก  
ในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม  
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการ  
และประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

ศิริประภา ศรีพันธุ์ (2557) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพีชอุดม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อเปรียบเทียบ  
ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
พีชอุดม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษา  
ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
พีชอุดม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ  
และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลพีชอุดม อำเภอ  
ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวน  
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ตามลำดับ ผลการวิจัย พบว่า 1. ประชาชน  
มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพีชอุดม อำเภอ  
ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 0.5) 2. ประชาชนที่มี  
ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และหมู่บ้าน  
มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพีชอุดม อำเภอ  
ลำลูกกา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ .05 และ 3. ปัญหาและอุปสรรค  
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพีชอุดม คือ การขาดความร่วมมือ  
จากประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพีชอุดมควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน  
ทราบและเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น

ศิริศรัณญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ทำการวิจัยเรื่อง การประเมิน  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา  
มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน  
ของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ  
การให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไข  
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประชากรตัวอย่างสำหรับการวิจัย  
ในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

และเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครสงขลา รวมทั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญทั้งหมด 400 คน ใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมทุกด้าน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม

อรพิมพ์ อิ่มเอิบ (2559) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัย อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัย อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากรขององค์การ และปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน่ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิดได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7126 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ชัย อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริหารงาน องค์การ รองลงมา คือด้านการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต้องการให้การบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความโปร่งใส

### งานวิจัยต่างประเทศ

John Campbell (1977, pp. 36-41 อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาวี, 2546, หน้า 97-98) ได้เสนอการสร้าง “เกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การ” ไว้ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ
- 2) ผลผลิตภาพ
- 3) ประสิทธิภาพภาพ
- 4) กำไร
- 5) คุณภาพ
- 6) อุบัติเหตุ
- 7) การเติบโต
- 8) อัตราการขาดงาน
- 9) อัตราการออกจากงาน
- 10) ความพึงพอใจในการทำงาน
- 11) การจูงใจในการทำงาน
- 12) ขวัญกำลังใจในการทำงาน
- 13) การควบคุมภายในขององค์การ
- 14) ความขัดแย้ง/ความสามัคคี
- 15) ความยืดหยุ่นในการทำงาน/การปรับตัว
- 16) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย
- 17) ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย
- 18) เป้าหมายขององค์การในระดับนานาชาติ
- 19) ความสอดคล้องกันระหว่างบทบาทและบรรทัดฐานขององค์การ
- 20) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ
- 21) ทักษะด้านการทำงานของฝ่ายบริหาร
- 22) การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร
- 23) ความพร้อม
- 24) การใช้สภาพแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ
- 25) การประเมินองค์การจากภายนอก
- 26) เสถียรภาพขององค์การ
- 27) ค่านิยมของทรัพยากรมนุษย์
- 28) การมีส่วนร่วมและการใช้อำนาจหน้าที่ร่วมกัน
- 29) การเน้นหนักทางด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา
- 30) การเน้นหนักขององค์การไปสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตามเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การที่แคมป์เบลได้นำเสนอไว้ข้างต้น แม้ว่าจะมีประโยชน์ในการนำไปประเมินเพื่อชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ แต่เกณฑ์หลายข้อยังมีความขัดแย้งกันอยู่ หากจะนำไปใช้ให้ได้ผลจำเป็นต้องทบทวนและเลือกเกณฑ์การประเมินที่มีความสอดคล้องกับองค์การมากที่สุด

Gibson et al. (1997, unpagged อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546, หน้า 25-26) ได้นำความหมายของประสิทธิผลขององค์การที่ Chris Argyris ได้กล่าวไว้ว่าเป็นสภาวะซึ่ง “องค์การตามระยะเวลาที่ผ่านมาเพิ่มผลผลิตขึ้น (Output) ในขณะที่ตัวนำเข้า (Input) คงที่หรือลดน้อยลง หรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ตัวนำเข้าลดลง” มาผสมผสานกับมิติเวลา ทำให้การวิเคราะห์ขององค์การจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำทรัพยากร ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้ามาจัดการให้ออกมาเป็นผลกลับสู่สภาพแวดล้อมผ่านระยะเวลา โดยมีเครื่องบ่งชี้ ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาได้ดังนี้

1. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Short-Run) ซึ่งวัดได้จากการผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ

2. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนา

3. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long-Run) ซึ่งก็คือความอยู่รอดขององค์การ Mille. (1998, pp. 4479-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ตลอดจนอธิบายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงาน บรรยายภาควิธีการวัดความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่กับผลการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน โดยกำหนดกรอบความคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ ดังนี้ ความสะดวกสบาย ด้านกายภาพ ความรู้สึกในการควบคุมสภาพแวดล้อมใกล้ ๆ ตัว ความอึดทึกของเสียง การรับรู้เรื่องความเป็นส่วนตัว และชนิดของความสำคัญของการทำให้เกิดความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้ในการสำรวจหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสถานที่และผลการปฏิบัติงานได้ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย เช่น ระดับแรงจูงใจ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์และคุณภาพของประเด็นอื่น ๆ ในกรณีนี้ได้สร้างแบบวัดและนำไปใช้ทดสอบหาคุณภาพและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

Crawford et al. (1999, pp. 49-51) ได้ศึกษาอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อศึกษาทั้งวิธีการที่นุ่มนวลและแข็งกร้าวในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนั้นทำได้ทั้งวิธีนุ่มนวลและแข็งกร้าว อุปสรรคโดยทั่วไปเกิดจากนโยบายและการปฏิบัติของบริษัทที่มีแนวทางและการปฏิบัติที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะมีความแตกต่างในการปฏิบัติในแต่ละประเทศน้อยมาก อุปสรรคที่ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่มีประสิทธิภาพส่วนใหญ่ขึ้นกับการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งในออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ โดยเฉพาะการตกต่ำของระบบเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

De Coninck และ Stilwell (2004, pp. 225-231) ได้ศึกษาผลกระทบความยุติธรรมในองค์กร บทบาทหน้าที่ ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความพึงพอใจผู้บริหาร ที่มีต่อเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงานในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรและบทบาทหน้าที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีผลกระทบโดยตรงต่อการรับรู้



ของพนักงาน สำหรับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ในขณะที่ความยุติธรรมด้านกระบวนการและบทบาทหน้าที่เป็นตัวสำคัญในการพยากรณ์ถึงความพึงพอใจของผู้บริหาร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับรู้ว่าตนเองได้รับการจัดสรรแบ่งปันเงินรางวัล หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมและได้รับยุติธรรม (ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน) และวิธีการที่ใช้ในการจัดสรรนั้น (ความยุติธรรมด้านกระบวนการ) พนักงานก็จะมี ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับและมีความเคารพผู้บริหารเพิ่มขึ้นด้วย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ช้างตัน พอสรุปได้ว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม และการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทำให้การให้บริการขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ