

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การปกครองรูปแบบเทศบาล
2. งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
 - 4.2 ทฤษฎีความคาดหวัง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. การปกครองรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ได้เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการคือ (กุลธนะ ชนาพงศธร. 2530 : 329-330) ประการแรกเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และประการที่สอง เป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้ง และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1. เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล
- 1.2 พระราชกฤษฎีกานี้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องถิ่นที่มีใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 2.2.1 เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2.2.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนด
- 2.2.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

- 3.1 เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนด
- 3.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

1.1 โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล เรียกว่า องค์การเทศบาล ออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

1.1.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

- 1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน
- 2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน
- 3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

สมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

1. อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี
2. อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรี ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามเปิดอภิปรายคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
3. อำนาจในการตรวจเทศบัญญัติ
4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

1.1.2 คณะเทศมนตรี ในกรณีนี้ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี ให้คณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรีตาม จำนวน ดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน
- 2) เทศบาลเมือง ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน
- 3) เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

โดยสมาชิกเทศบาลที่ได้รับเสียงสนับสนุนข้างมากจากสภาเทศบาล จะได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นคณะเทศมนตรี ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและความต้องการของท้องถิ่น

1.1.3 นายกเทศมนตรี ในกรณีนี้ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรีให้มีนายกเทศมนตรี 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน
- 2) เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน
- 3) เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี มีดังนี้

1. รับผิดชอบงานนโยบาย หรืองานอื่นใดที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีโดยเฉพาะ
2. แลกเปลี่ยนนโยบายและแผนในการบริการกิจการต่อสภาเทศบาล
3. บริหารกิจการตามนโยบายและแผนที่แถลงต่อสภาเทศบาล
4. เสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณและเทศบัญญัติอื่นต่อสภาเทศบาล
5. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง เทศบัญญัติ และมติของคณะรัฐมนตรี
6. รวบรวมปัญหาในการบริหารกิจการเทศบาลพร้อมด้วยข้อเสนอแนะเพื่อเสนอสภาเทศบาล
7. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาต่อสภาเทศบาล
8. เปรียบเทียบคดีและละเมิดเทศบัญญัติ
9. มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2475
10. ปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อให้เกิดผลดีแก่ท้องถิ่นตามกฎหมาย

กล่าวโดยสรุป คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าตามนโยบายของตนเอง กลุ่มหรือพรรคที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า และยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องที่และกฎหมายอื่น ๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรม ชี้แจงอบรมราษฎร

การให้สวัสดิการ เป็นต้น

1.1.4 พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาล ที่ปฏิบัติงานประจำ สำนักงานหรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของคณะเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงานดังนี้

1) สำนักงานปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน และนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาล และ คณะเทศมนตรีเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งาน การเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงาน ใดโดยเฉพาะ

2) สำนักการคลัง / กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและ การบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษี

3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำ ช่วยเหลือด้าน การเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล และรักษา ความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่ เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

4) สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า สาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5) สำนักการศึกษา / กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

6) กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ และการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัยและ ประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

8) กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วยงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุง โรงงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบการบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

9) กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนครซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

10) กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบ และถ่วงดุลองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

12) หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมืองและเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ

1.2 หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ดังนี้

ตารางที่ 1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มาตรา 50 มาตรา 53 และมาตรา 56

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อย ของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลตำบล ตามข้อ 1-9	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลเมือง ตามข้อ 1-8
2. ให้มีและบำรุงทางบก และทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาดหรือ การประปา	2. ให้มีและบำรุงการ สงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของ ถนนหรือทางเดินและที่ สาธารณะรวมทั้งการกำจัด ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล	3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็น เพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับโรค ติดต่อ	4. ให้มีและบำรุงสถานที่ สาธารณะ	4. การควบคุมสุขลักษณะและ อนามัยในร้านจำหน่าย อาหาร โรงมหรสพ และ สถานบริการ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการ ดับเพลิง	5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่ง เสื่อมโทรม
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม	6. ให้มีและบำรุงสวน สาธารณะ	6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่ จอดรถ
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. การวางผังเมืองและควบคุม การก่อสร้าง
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น	8. ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำ หรือสถาน สินเชื่อท้องถิ่น	8. การส่งเสริมกิจการ ท่องเที่ยว
9. หน้าที่อื่น กฎหมาย บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของ เทศบาล		

ตารางที่ 2 หน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มาตรา 51 มาตรา 54 และมาตรา 57

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้น้ำสะอาดหรือ การประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ทำเทียบเรือ และท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและ ฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการ ทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ ทำการพิทักษ์ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงรักษา ทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์	1. ให้มีตลาดทำเทียบเรือ และ ท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการ ทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการ สงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อ การสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ สำหรับการกีฬาและ พลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวน สาธารณะ สวนสัตว์และ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด เรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์	มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาล เมืองตามข้อ 1-12

ที่มา : (ศิริชัย ศิริโปลั. 2547 : 24-25)

2. งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

2.1 การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาล หรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

- 2.1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- 2.1.2 เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง
- 2.1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) ให้กับบิดาหรือมารดานำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น
- 2.1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

2.1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิดเกิดนอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน
กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2.2 การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตามธรรมชาติ หรือตายผิดธรรมชาติ จะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

- 2.2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง
- 2.2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง
- 2.2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการตาย (ท.ร.4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น
- 2.2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ
กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

2.3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

2.3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2.4 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

มีหลายกรณี ได้แก่

2.4.1 กรณีตรวจสอบตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

2.4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

2.4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

2.4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

2.4.5 กรณีเด็กอนาถา

2.4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

2.4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

2.4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

2.4.9 กรณีคนไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

2.4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

2.4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมาย หรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

2.4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนา
อยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

- 1) กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออก
สูติบัตรฉบับนั้น
- 2) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียน
ที่ประสงค์จะขอเพิ่ม
- 3) กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่เคย
มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย
- 4) กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้วให้ยื่นคำร้องที่
สำนักงานทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

2.5 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

- 2.5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง
- 2.5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ
- 2.5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย
- 2.5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำ
แล้วแต่กรณี

2.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

- 2.6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 2.6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด
- 2.6.3 มรณบัตรและทะเบียนคนตาย
- 2.6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือ
ผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียน
ราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการ
จัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี
พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

2.7 การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

2.7.1 การตรวจหรือคัดจากสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจ หรือคัดและบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรง หรือโดยอ้อม

2.7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

2.8 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

2.8.1 โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำหรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

2.8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง

ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 321 – 322) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ชรีณี เศษจินดา (2530 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจแก่ประชาชน

โวลแมน (Wolman 1973 : 384 ; อ้างถึงในพิทักษ์ ตรีหิม, 2539 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กู๊ด (Good 1973 : 27 : อ้างถึงในสุทธิ ปันมา, 2535 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี และมีความสุข เมื่อกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

3.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2539 : 24-37)

3.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค้ำจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการคือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมานาน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดและมีความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

3.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าแถ ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3) ผู้บริหารการบริการและผู้บริหารปฏิบัติงาน ถ้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น กระจกฉายทีวีใส่ซอง ซองจดหมาย ฉลากสินค้า

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และขบวนการบริการ

3.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุดม. 2537 : 61-62)

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้านั่งรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่คิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟ ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้ม หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน

3.1.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954 : 397-400) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่ทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีผล เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการ ที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้ บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้ บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิทซเจอร์อัลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 586) ได้ให้ความ หมายถึงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงการ ส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการ ประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับปริมาณและคุณภาพของ บริการ

ไวโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538 : 7) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็น ประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดในทัศนะของ เวเบอร์ (Weber) คือ การให้บริการที่คำนึง ถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย การให้ บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้ บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3.2.1 ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 12) กล่าวไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ถีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่า การให้บริการด้วยความขี้มเข้มแข็งแ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกินความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

3.2.2 หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ

กุลธรน หนาพงศัทร (2530 : 303-304) กล่าวถึง หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 153-154 ; อ้างถึงใน เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538 : 121) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุดความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับ

การตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น ดังนี้

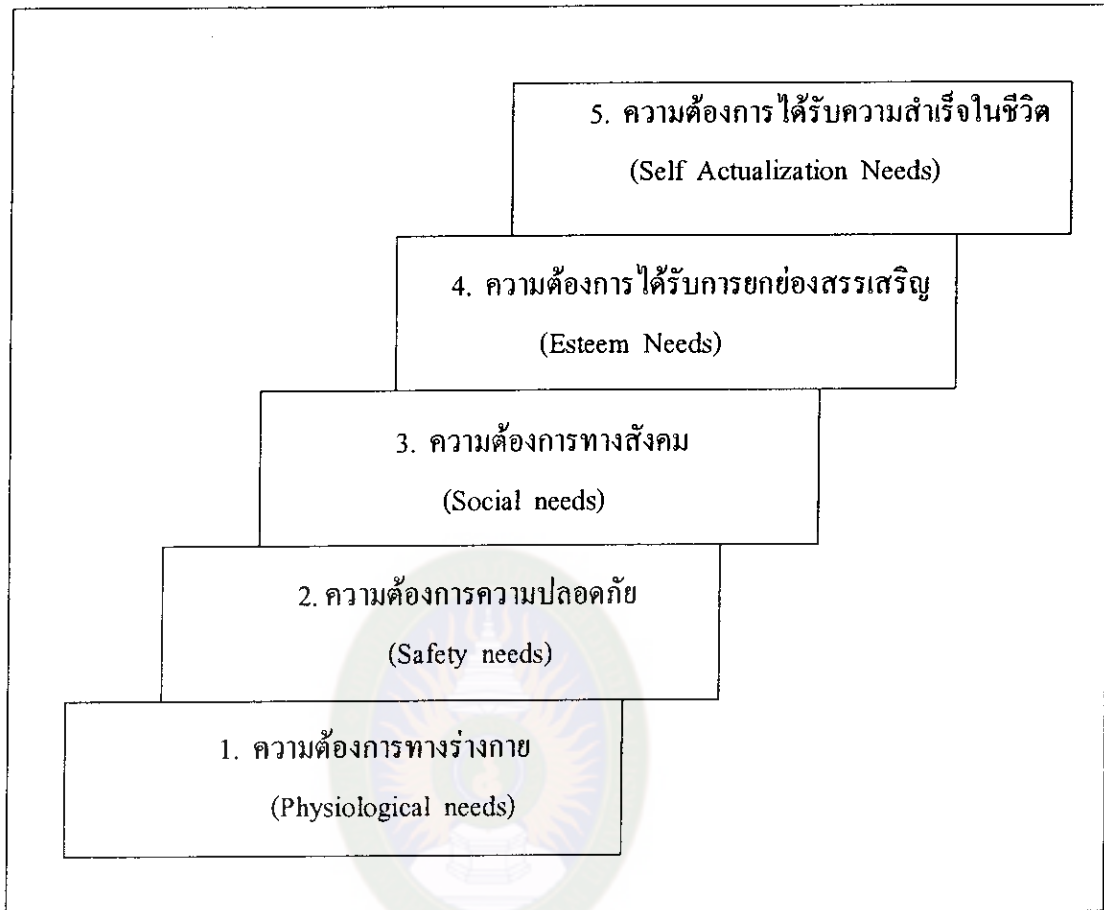
ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงานเป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกื้อหนุนกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่น ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์
ที่มา : (สุเทพ สุขสว่าง. 2538 : 10)

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา
2. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่า

ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความต้องการไม่ทำเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคน จะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับชั้นต่อไปเพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับชั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับชั้นของความต้องการในชั้นต่อไปเมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับชั้นความต้องการเมื่อได้รับการสนองตอบแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป

4.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

วรูม (Vroom, 1964 : 164 ; อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2522 : 391-393) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจแบบกระบวนการว่า มีปัจจัยหลักของทฤษฎี คือ ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์และสื่อกลาง

ความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ภายในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ) ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหมายได้ว่า ผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่องโดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวก ผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้ว ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับหนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผลลัพธ์ที่สองจะเป็นที่ติดตามมาภายหลังผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้นหรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

สื่อกลาง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง ซึ่งจะอยู่ภายในช่วงระหว่าง +1.0 และ -1.0 ถ้าหากว่าผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานที่ดี มันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลตอบแทนแล้วสื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ +1.0 ถ้าหากว่าไม่มี ความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้วสื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

และได้เสนอทศนะต่อไปว่า ความคาดหวังและความพอใจจะเป็นสิ่งที่กำหนดค่าถึงความพยายามหรือแรงจูงใจของบุคคล ถ้าความพอใจหรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์ แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ ตามทศนะของวรูมนี้ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับกระบวนการของความคิด ดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)
2. ผลลัพธ์ที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)
3. การใช้กำลังความพยายามจะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหวัง)

สรุปได้ว่า คนทุกคนมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากผลการกระทำที่เขาได้ทำและมากไปกว่านั้น คนทุก ๆ คนต่างมีความชอบในผลลัพธ์ชนิดต่าง ๆ แตกต่างกัน ความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 71 มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เหลือร้อยละ 29 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน และเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบตามองค์ประกอบความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่

กระบวนการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ ไม่พบความแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่เท่านั้นที่พบความแตกต่าง

บราลี จินตณสนธิ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาน้อยกว่า แต่ระดับรายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมากและ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

อุ้นเรือน มงคลชัย (2540 : 55) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ภายหลังจากการให้กิจกรรมแทรกแซง (Intervention) ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานดีขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น ส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ อันเนื่องมาจากได้รับความสะดวก รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น โดยกล่าวไว้ว่า การทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพต้องยึดหลัก 3ร. คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย มีลักษณะของการบริการที่ดี มีกิริยา วาจา ท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย มีความขยันอดทน จริงใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ ไม่ประจบสอพลอ สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานได้ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ ตลอดจนมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับงานได้ และได้เสนอแนวคิดที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการงานการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่นไว้ ดังนี้

1. นิเทศงานให้เจ้าหน้าที่บุคคลปฏิบัติงานในเชิงรุกอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลัก
- 3 ร. ตลอดจนการมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี
2. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
 3. จัดอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาระบบงานการบริหารงานบุคคล โดยใช้โปรแกรม FoxBASE และ Excel ประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 4. การจัดอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการสร้างผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ เชี่ยวชาญให้ข้าราชการ สาย ก. , ค.
 5. เอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
- ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า
1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการบริการ
 3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา
 4. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิง และเพศชาย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน
 5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใน 7 ข้อ ดังนี้ 1) ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของ

เอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน และควรสอบถามประชาชนว่ารายการในเอกสารถูกต้องหรือไม่ 2) ควรให้มีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับกฎหมายไปให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ 3) ควรจะคิดพัฒนาเพิ่มหรือเครื่องปรับอากาศ เพราะว่าอากาศในห้องทะเบียนค่อนข้างร้อน 4) เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ คล่องแคล่วว่องไวในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ 5) มีความเป็นกันเองกับประชาชน ทุกคนไม่เลือกว่ายากดีมีเงิน 6) ควรจะเริ่มทำงานตั้งแต่เช้าหรือตามเวลาราชการเน้นในเรื่องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลาทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 7) ควรจะมีการมอบรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีอัสยาชัยไมตรี ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์ สุจริตเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือ

ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่า ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

วารกรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง

จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรกคือ ในเขตเทศบาลควรมีคูโทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้น และมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลแวง จัดให้มีคูโทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

ศิริชัย ศิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มบริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาเก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง

ศรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคูรพักตรพิมาน อำเภอคูรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพคือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคูรพักตรพิมาน อำเภอคูรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคูรพักตรพิมาน อำเภอคูรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

- 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน
- 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน
- 3) ควรจัดให้มีสวนสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย
- 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่เดิน แอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ควรมีมากกว่านี้
- 5) การจัดให้มีท่อระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่าง ๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นขึ้นอยู่กับความสะดวกที่ได้รับบริการ ความเสมอภาคของการบริการ ความรวดเร็วของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวิธีการให้บริการ

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โอสุเกะ (Osuke. 1991 : 4169-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกค้ำตอนใต้ ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว สิทธิในการตัดสินใจ และสมรรถนะทางด้านเทคนิค

บูแมน และนอร์แมน (Bouman amd Norman. 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักเรียนมหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Day-to-Day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

ฟิทเจอร์ราลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักศิกัย อนามัย การศึกษาและถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษ

ในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่า คนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบการบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน คุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไมเช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

6.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

6.1.1 เพศ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ

- 1) เพศชาย
- 2) เพศหญิง

6.1.2 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

- 1) ประถมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- 4) ปวส. / อนุปริญญาขึ้นไป

6.1.3 อาชีพ แบ่งเป็น 5 อาชีพ คือ

- 1) รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2) ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 3) เกษตรกรรม / รับจ้าง

6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

6.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

6.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

6.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

6.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

6.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

