

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1. งานทะเบียนราษฎร
2. การบริหารงานของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม

จังหวัดมหาสารคาม

3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 5.- แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
6. ทฤษฎีการบริหาร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎร หมายความว่า งานทะเบียนต่างๆ ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และรวมถึงการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และกำหนดหน้าที่ที่ประชาชนต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนบ้าน เช่น การออกเลขที่บ้าน และทะเบียนบ้าน การจำหน่ายทะเบียนบ้าน กรณีเปลี่ยนแปลงเขตการปกครองใหม่ หรือตั้งสำนักทะเบียนใหม่
2. ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนบ้านกลาง ซึ่งเป็นทะเบียนบ้านสำหรับบันทึกรายการบุคคลที่มีปัญหาทางทะเบียนราษฎร ซึ่งไม่สามารถมีชื่อในทะเบียนบ้าน ตามปกติ เช่น บุคคลไปจากท้องที่เกิน 180 วัน และบ้านที่ถูกจำหน่ายหรือถอน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนคนเกิด เช่น รับแจ้ง และออกสูติบัตร ตามปกติการรับแจ้งเกิดเกินกำหนดของบุคคลสัญชาติไทย

4. คำเนิการเกี่ยวกับคนตาย เช่น รับแจ้ง และออกมรณบัตร ในกรณีต่าง ๆ ได้แก่ คนในท้องที่ การแจ้งตายเกินกำหนด การรับแจ้งกรณีตายไม่พบศพ เป็นต้น

5. คำเนิการเกี่ยวกับการย้ายที่อยู่ เช่น ออกใบแจ้งย้ายที่อยู่ ย้ายเข้า-ย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง

6. เพิ่มชื่อหรือรายการบุคคลในทะเบียนบ้านกรณีตักสำรวจสอบทะเบียนราษฎร 2499 หรือ กรณีอาศัยสุติบัตร ใบแจ้งย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านแบบเดิม หรือกรณีไม่มีเอกสารหลักฐานมาแสดง เป็นต้น

7. คัดชื่อ หรือรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน เช่น การมีชื่อรายการในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง ตายแล้วยังไม่ได้จำหน่ายชื่อ เจ้าของบ้านขอจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนบ้าน เป็นต้น

8. แก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

9. คัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

10. จัดส่งรายงานและแบบพิมพ์ต่างๆ ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้วยังสำนักทะเบียนกลางเพื่อทำการปรับปรุงฐานข้อมูลประชากรกลาง

11. เปรียบเทียบคดีความผิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองในปัจจุบันมี 2 กลุ่มงาน

15 ประเภท คือ (กรมการปกครอง. 2544 : 10)

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
RAJABHAT RAJAPHARAKHAM UNIVERSITY

1. งานทะเบียนเกี่ยวกับบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ทะเบียนราษฎร

1.2 ทะเบียนชื่อบุคคล

1.3 ทะเบียนครอบครัว

1.4 บัตรประจำตัวประชาชน

2. งานทะเบียนที่ไม่เกี่ยวกับบุคคล ประกอบด้วย

2.1 ทะเบียนพินัยกรรม

2.2 ทะเบียนนิติกรรม

2.3 ทะเบียนสัตว์พาหนะ

2.4 ทะเบียนสุสานและฌาปนสถาน

2.5 ทะเบียนการขายทอดตลาดและค้าของเก่า

2.6 ทะเบียนอาวุธปืน

- 2.7 ทะเบียนมูลนิธิ
- 2.8 ทะเบียนสมาคม
- 2.9 ทะเบียนศาลเจ้า
- 2.10 ทะเบียนมัสยิดอิสลาม
- 2.11 ทะเบียนเกาะ

1. ความสำคัญของงานทะเบียน

งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นงานที่สำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นภารกิจของกรมการปกครองในด้านให้บริการประชาชนซึ่งในการปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนนั้น ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งสำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ มากมายที่กำหนดแนวทางปฏิบัติงานไว้รวมทั้งยังเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนของชนกลุ่มน้อยต่าง ๆ ที่มาอาศัยอยู่ในประเทศไทยด้วย

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุคปฏิรูประบบราชการที่กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับที่สำคัญคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 ซึ่งมีผลใช้บังคับ เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ในมาตรา 3/1 สรุปความว่า

1. การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าเชิงภารกิจแห่งรัฐ
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. ลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น
6. การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น
7. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
8. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
9. มีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

จากการปฏิรูประบบราชการ ดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นการปฏิรูปครั้งใหญ่ในรอบ 100 ปี เลย์ทีเดียว กรมการปกครอง ซึ่งมีภารกิจหน้าที่ในด้านการบริการประชาชนในสำนักงานทะเบียนของสำนักทะเบียนทั่วประเทศ จึงมีการปรับปรุงด้านการบริการอย่างขนาดใหญ่ เพื่อสนองตอบการปฏิรูป และระบบการให้การบริการประชาชน

2. โครงสร้างสำนักทะเบียน

สำนักทะเบียน ตาม พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย (กองทะเบียน กรมการปกครอง. 2543 : คำนำ)

1. สำนักทะเบียนกลาง มีผู้อำนวยการทะเบียนกลาง รองผู้อำนวยการทะเบียนกลางและผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร

2. สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สำนักทะเบียนจังหวัด นายทะเบียนจังหวัดและผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัด เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียน มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร ในเขตจังหวัด

4. สำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอ และผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่น

5. สำนักทะเบียนท้องถิ่น มีนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตการปกครองท้องถิ่น

6. สำนักทะเบียนสาขา หรือสำนักทะเบียนเฉพาะกิจ ในกรณีจำเป็นให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางจัดตั้งและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

6.1 สำนักทะเบียนสาขา จัดตั้งในกรณีที่จังหวัดหรือกรุงเทพมหานครพิจารณาเห็นว่ามีควมจำเป็นจะต้องจัดตั้งสำนักทะเบียนขึ้นในเขตท้องที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนัก

ทะเบียนท้องถิ่น แต่ขอบเขตความรับผิดชอบเฉพาะในพื้นที่ที่กำหนดให้จังหวัดหรือ กรุงเทพมหานครรายงานเหตุผลความจำเป็นไปยังสำนักทะเบียนกลางโดยผู้อำนวยการทะเบียนกลางพิจารณาอนุญาตและประกาศจัดตั้ง

6.2 สำนักทะเบียนเฉพาะกิจ กรณีที่มีความจำเป็น ผู้อำนวยการทะเบียนเฉพาะกิจในท้องที่ที่ใดของสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น เพื่อปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรเฉพาะกรณีใดกรณีหนึ่งในช่วงเวลาอันสมควร

งานทะเบียนต่างๆ ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร ได้แก่

ทะเบียนบ้าน คือ ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้าน ซึ่งแสดงเลขประจำบ้าน และรายการคนทั้งหมดผู้อยู่ในบ้าน

ทะเบียนคนเกิด คือ ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนเกิด

ทะเบียนคนตาย คือ ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนตาย

ทะเบียนบ้านกลาง คือ ทะเบียนซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลาง กำหนดให้จัดทำขึ้นสำหรับลงรายการบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้าน

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานทะเบียนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับทะเบียนบ้าน การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้าย การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านบุคคล และการขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่และการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านของบุคคลต่างชาติที่หลบหนีเข้าเมือง

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ ดังนี้(สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง. 2540 : 1)

1. เพื่อเป็นเอกสารของทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร ซึ่งต้องเก็บรักษาให้ตลอดไป เมื่อมีการจดทะเบียนเอกสาร การจดทะเบียนคู่ประหนึ่งว่าไม่ค่อยมีประโยชน์มากนัก แต่เมื่อเวลาล่วงไป 40-50 ปี คู่สมรสถึงแก่กรรม บุตรได้ใช้หลักฐานทะเบียนสมรสแสดงว่าเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายและรับมรดก

2. ทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลายประเภท ที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

3. ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้แทนฯ และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

4. ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน

5. ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุด ในการวางแผนในการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติมและการจัดสร้างอาคารเรียน

6. ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติอาชีพที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว

7. ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลานประเภท ก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รับรองบุตร รับรองบุตรบุญธรรม

8. ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

งานทะเบียนราษฎร นอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้วยังเป็นหน่วยเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน สรุปดังนี้

1. เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น

2. เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายทางราชการ

3. เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคล ในการประกอบกระทำใด ๆ

เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่น ๆ

4. เอกสารแสดงสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มียสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง

5. เอกสารแสดงถิ่นที่อยู่ของบุคคล

6. เอกสารใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อขจัดปัญหา หรือข้อพิพาทประชาชน
7. เอกสารที่แสดงความเป็นสัญชาติไทยในการเข้ารับการศึกษา การเข้ารับราชการ การสมัครเข้าทำงาน และอื่น ๆ
8. เอกสารในการแสดงตนในการติดต่อ หรือทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ตามกฎหมาย
9. เอกสารที่แสดงเป็นพลเมืองไทย เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

3. นโยบายด้านงานทะเบียนราษฎร

“ให้บริการ สร้างสรรค์ศรัทธา แก้ไขปัญหา พัฒนางานทะเบียน” คือนโยบายด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่งของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครองได้ให้นโยบายการปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนโดยมีเป้าหมาย 4 ประการ คือ (กองทะเบียนกรมการปกครอง, 2543 : คำนำ)

1. อำนวยความสะดวก และบริการประชาชน
2. ความถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง
3. ความมั่นคงแห่งชาติ
4. คู่ครองสิทธิของคนไทยโดยยึดหลักในการปฏิบัติ คือ ถูกต้อง สะดวก สุจริต ประชาสัมพันธ์

จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้างขวาง เกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่เกิด ย้าย จนกระทั่งตาย โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของคน การพิสูจน์ตัวบุคคลการรวบรวมข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน(สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร 2535 : คำนำ) นโยบายกรมการปกครองได้ปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพเพื่อบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยปรับกระบวนการปฏิบัตินำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ครอบคลุมการบริการในทุกด้าน (สำนักบริหารงานทะเบียนกรมการปกครอง, 2540 : 1)

การบริหารงานของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม แบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ในการบริหารองค์การประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ ดังนี้ (คำสั่งกรมการปกครอง ที่ 839/2545 ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ.2545)

1. ฝ่ายบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหาร การปกครองท้องที่ การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การอำนวยความสะดวก การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ การเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ การจัดทำ ข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงาน ประเพณีต่างๆ งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตาม กฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และอาวุธปืนและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความ ขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่ม น้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง ราชการข่าว งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความ รับผิดชอบของกรม หรือที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียน ราษฎรบัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางการทะเบียน และการปฏิบัติงาน ร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย สำนัก ทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม มีการบริหารงานที่ประกอบไปด้วย

13 ตำบล 185 หมู่บ้าน (ไม่รวมตำบลตลาด) เทศบาล เขตการรับผิดชอบการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ซึ่งได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงนางและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 13 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 1 เขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม

ลำดับที่	พื้นที่รับผิดชอบ	ชาย	หญิง	รวม
	เทศบาลตำบลเวียงนาง	2,441	2,502	4,943
1	อบต.แก้ง	3,441	3,553	6,994
2	อบต.แก้งเลิงจาน	3,737	3,884	7,621
3	อบต.เขวา	7,569	7,590	15,159
4	อบต.โคกก่อ	3,991	4,096	8,087
5	อบต.คอนหวาน	2,456	2,465	4,921
6	อบต.ท่าตูม	2,615	2,730	5,345
7	อบต.ท่าสองคอน	6,471	6,624	13,095
8	อบต.ห้วยแอ่ง	1,765	1,770	3,535
9	อบต.บัวค้อ	2,699	2,679	5,378
10	อบต.หนองปลิง	2,480	2,502	4,982
11	อบต.หนองโน	2,989	3,018	6,007
12	อบต.เวียงนาง	3,781	3,889	7,670
13	อบต.ลาดพัฒนา	3,869	3,862	7,731
	รวม	50,322	51,169	101,501

ที่มา : อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม (2549 : แผ่นพับ)

การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม อยู่ในความรับผิดชอบ ของนายอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย นายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมจำนวน 6 คน รับผิดชอบการบริการต่อประชากรนอกเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม รวม 101,501 คน เป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาคอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

การบริการประชาชนจึงสนองตอบนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยการสั่งการของกรมการปกครอง และที่ผ่านมาไม่ว่าจะมีนโยบายด้านการบริการไปแนวทางใด สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ก็สนองตอบนโยบายมาโดยตลอด และในการตอบสนองการบริการประชาชน ตามโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทยก็เช่นกัน แต่ขั้นตอนในการบริการประชาชนที่กำลังดำเนินการอยู่ ฝ่ายปฏิบัติอาจคิดว่าได้ดำเนินการอย่างเต็มที่แล้ว แต่เราไม่เคยได้รับทราบถึงฝ่ายประชาชนว่ามีความพึงพอใจแค่ไหนอย่างไร และสมควรที่จะให้ภาคราชการปรับปรุงดำเนินการหรือการให้บริการทางด้านใดอีกหรือไม่

หลักการปฏิบัติงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับถือเป็นแนวทางปฏิบัติ คือ ถูกต้อง สะดวก สุจริต ประชาสัมพันธ์ ดังนี้ (กองทะเบียนกรมการปกครอง. 2543 : คำนำ)

1. ถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการ รวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เนื่องจากเอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่ก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ ที่กฎหมายให้รับรองคุ้มครอง รวมทั้งข้อมูลทางด้านงานทะเบียนเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาด้านต่างๆ ดังนั้นการปฏิบัติงานทะเบียนจึงต้องคำนึงถึงความถูกต้องเป็นสำคัญ ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความถูกต้องก็คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และร่วมมือของประชาชนในการแจ้งตามที่กฎหมายกำหนด
2. สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและไม่เสียเวลารอคอยรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพด้วย เนื่องจากงานทะเบียนเป็นส่วนมากของกฎหมายจะมีลักษณะบังคับให้ประชาชนต้องปฏิบัติซึ่งอาจทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อทางราชการ ดังนั้น จึงต้องเน้นด้านความสะดวกเป็นสำคัญทั้งความสะดวกของประชาชนที่มาติดต่อและความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยวิธีที่สำคัญ คือการปรับปรุงและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วย
3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม รวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติ อาจมีบุคคลต่างด้าวดำเนินการทุจริตทางการทะเบียน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิบางประการอันกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ดังนั้นความสุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกัน

ปัญหาดังกล่าว รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากประชาชนในการป้องกันการทุจริตทางการทะเบียนด้วย

4. ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนรวมทั้งให้ความร่วมมือ เนื่องจากงานทะเบียนเกี่ยวข้องกับทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย และเอกสารการทะเบียนเป็นเอกสารที่ก่อให้เกิดสิทธิหน้าที่ที่กฎหมายรับรองคุ้มครอง ดังนั้นจึงต้องประชาสัมพันธ์ให้คนเกิดความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเองที่มีอยู่ตามกฎหมาย พร้อมทั้งจะต้องให้เห็นความสำคัญของงานทะเบียนที่ต้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือทางราชการในการแจ้งและปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้งานทะเบียนถูกต้อง สามารถรักษาสีทิวของไทยและความมั่นคงปลอดภัยของชาติ (ส่วนทะเบียนราษฎร อำเภอเมืองมหาสารคาม. 2548 : บรรยายสรุปข้อราชการ)

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

สุโท เจริญสุข (2525 : 58-59) ให้ความหมาย ความคิดเห็นว่าเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลทำให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะไม่ชอบ ชอบ หรือเฉยๆ

จำรอง เงินดี (2534 : 2) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจจะถูกกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเข้าตัวอาจตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

นพมาศ ชีรวลีน (2539 : 99) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสั่งคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

จิรายุ ทรัพย์สิน (2540 : 16) ได้สรุปความหมายจากนักวิชาการหลายท่านว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่นได้สามารถที่รับรู้ตลอดจนสามารถที่ประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์

สิ่งแวดล้อมการติดต่อกับภายนอก การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

ศรีนา คงกัน (2545 : 41) กล่าวว่าไว้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือ “ความคิดเห็น” เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ถูกจำกัด แต่เน้นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากการ โน้มเอียง

ดันแนน (Dunaan. 1981 : 135) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น เป็นความเชื่อหรือการพิจารณาตัดสิน (Judgment) โดยบุคคล ซึ่งอาจไม่เป็นที่ยอมรับในแต่ละช่วงเวลาความคิดเห็นนี้ไม่สามารถทดสอบความรู้จริง ของความเชื่อมั่นของบุคคลได้ และต้องยอมรับว่าประชาชนทั่วไปนั้นอาจมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

โคลาสา (Kolasa. 1989 : 386) กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือ “ความคิดเห็น” หรือเป็นการตอบสนองต่อ สิ่งเร้าที่ถูกจำกัดแต่เน้นสิ่งเร้า ที่ได้รับอิทธิพลมาจากการ โน้มเอียง

จากความหมายของนักวิชาการข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกความรู้สึกนึกคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีกระทบความรู้สึกภายใน ซึ่งความรู้สึกภายในอาจได้แก่ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมและอคติ ที่มีในตัวบุคคลนั้นเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับรู้ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติหรือท่าทีของพฤติกรรมตอบสนองในเชิงบวกหรือลบ หรือในลักษณะชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

2. ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ (กิตติสุทธิสัมพันธ์. 2542 : 10)

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Exterme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : 12-15) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็ต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

4. การวัดความคิดเห็น

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยขอนำเสนอการวัดความคิดเห็นที่นักวิชาการได้ให้ความสำคัญไว้ ดังนี้

สุโท เจริญสุข (2520: 58-59) กล่าวว่า มาตรการวัดความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายแบบ แต่ที่นิยมกันอย่างแพร่หลายได้แก่มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มาตรวัดแบบเทอร์ สโตน (Thurston Scale) แบบกัทสแมน (Guttman Scale) การใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสามารถใช้จำนวนข้อได้มากกว่าทำให้ครอบคลุมทุกประเด็นเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวางทั้งเชิงลบและเชิงบวกเมื่อเปรียบเทียบกับการวัดแบบอื่น

วิเชียร เกตุสิงห์ (2541: 94-97) กล่าวว่า การใช้แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนนั้น ขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นทางปฏิฐาน

วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ

จากที่กล่าวมาแล้วถึงการประเมินประสิทธิภาพองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) หรือ การวัดโดยวัตถุวิสัย (Objective) และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (Client Satisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งแต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไปเกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดของผลการศึกษาใน 2 เรื่อง มาเป็นกรณีศึกษา

บรัดนีย์ และอิงแลนด์ (Brudney and England. 1982 : 132 ; อ้างถึงใน เรื่องบุญศิริรังศรี. 2535 : 27) ได้สรุปวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของ บริการเป้าหมายของ การบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการ ของประชาชนและข้อเรียกร้องของ ประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจาก ผลิตภาพ (Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่นพิจารณา จากการประเมินผล
ผลของนโยบายที่ ปรากฏ ข้อดี	- พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่างๆของ การให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของ ประชาชนและเป็นการประเมินผล การปฏิบัติงานของหน่วยการ ปกครองท้องถิ่น 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของ ประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึง ปทัสถานทางประชาธิปไตย	- พิจารณาผลผลิต 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิง ปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิด และประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้ มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ
ข้อด้อย	1. ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของ บริการ 2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญญาด้านเกณฑ์การรับรู้	1. อาจเกิดอคติ(Bias) ในเรื่อง ของข้อมูลข่าวสารและการ รายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัด ความที่ใช้วัดตลอดเวลา

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
	และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มี บริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด	3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : บรูดนีย์ และอิงแลนด์ (Brudney and England. 1982 : 132)

5. ประโยชน์ของความคิดเห็น

เบส (Best. 1987 : 53) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการสำรวจ ศึกษาความรู้สึก
ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดย
คำพูด การเขียน การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ
เพราะจะทำให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชน
เผยแพร่โครงการและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดี คือจะช่วย
ให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง อันเป็น
สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามา
มีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้านเนื่องจากบุคคลสามารถวัดได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันทั่วไปคือ
การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เบส (Best) ได้เสนอแนะวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะ
อธิบายความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความคิดเห็นจะ
ออกมา ในลักษณะเช่นไรและจะทำได้ทำตามความคิดเห็นนั้นได้

กล่าวโดยสรุป ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ ที่จะ
นำมาเป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้นอกจากจะทำให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้ว
ยังควรได้รับความร่วมมือจากประชาชนเผยแพร่โครงการและการรับฟังความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความ
ต้องการอย่างแท้จริง

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2535 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีส่วนร่วมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

วัลลภา ขายหาด (2535 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

บูแมน และ นอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้

องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือจะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐาน ในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ สวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย เป็นประเด็นสำคัญ ก็จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้ว ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหาร และระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

1. ความหมายของการพัฒนา

เนติพงษ์ ธาตุท่าเล (2546 : 30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดแนวทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนาด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมีความสุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า หรือทำให้เปลี่ยนไปสู่สภาวะที่น่าพอใจซึ่งอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ละเอียดละน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่างๆ ขยายไปสู่ระดับที่เติบโต

2. ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือองค์กรใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ (เนติพงษ์ ธาตุท่าเล. 2546 : 30)

การบริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้

ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจ ในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน (เนติพงษ์ ธาตุทำเล. 2546 : 31)

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับ ของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เนติพงษ์ ธาตุทำเล. 2546 : 3)

3. องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริบทของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ Professor Berry และคณะ (Berry Leonard L. & Parasuraman, A. 1991 ; อ้างถึงใน วิชัย รัญญพานิชย์. 2546 : 17) พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ

3.1 Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ

3.2 Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของ

ลูกค้า

3.3 Competence ความสามารถหรือสมรรถนะ ในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง(มือถึง)

3.4 Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

3.5 Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6 Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7 Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8 Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่

บริการ

3.9 Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

ใจตน

3.10 Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความ

สามารถดีเพียงพอ ที่จะให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของการบริการที่จะต้อง จัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สำหรับระบบการให้บริการของสถานีตำรวจ พิจารณาจากลักษณะของระบบ บริการประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกันกับ ประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ
2. กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้า บริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกิน สมควร
 - 2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจใน การใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การ ยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น ประกอบด้วย
 - 3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการ รับบริการ
 - 3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการ จ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้ บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน
 - 3.3 ความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชน ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการ ไปใช้ บริการ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

1. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงาน ของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชน

จะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้(คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) สำนักงาน กพ., 2542 . เนติพงศ์ ธาคูท่าเล. 2546 : 38)

2. มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดและชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบและประเมิน ได้อย่างเป็นทางการ และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้องประกาศ ให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งสายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ ภายใน 15 วัน การแจ้งผลการพิจารณาของกำลังเพื่อช่วยรักษาความสงบ ภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้งจะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอดคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเป็นต้น

3. กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ให้บริการ และ ติดหน่วยงานต่าง ๆ ประเภทขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการและผู้รับผิดชอบรวมทั้งค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

4. ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5. ทางเลือกในการปรึกษาหารือหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ หรือ / และหลายสถานที่ และเปิด โอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์ วัตถุประสงค์และการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้บริการ ทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกรื่องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

6. ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับการบริการด้านความสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการให้บริการ โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

7. ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาด จะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่ดำเนินการผิดพลาด จะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ โดยด่วน ตัวอย่างเช่นกรณีที่ไม่สามารถให้ทราบโดยชัดเจน

8. สถานที่และสิ่งแวดลอม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับผู้มารับบริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีการพัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุง

สภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาด ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำการตลอดเวลา เป็นต้น

แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีแนวทางการดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1. กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างใด กล่าวคือ

1.1 ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน

1.2 ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน หรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

2. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณี que เห็นว่างานดังกล่าวมีกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณี que เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

3. หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพและปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้ที่รับผิดชอบในการยกร่างโดยเฉพาะ แต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

4. การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

5. การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

6. การประกาศใช้

6.1 กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปปร. แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

6.2 กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหาข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

ทฤษฎีการบริหาร

ในที่นี้จะกล่าวถึงแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ที่มีผลงานถูกนำไปอ้างอิงและรู้จักกันสองคน คือ Henri Fayol ผู้เสนอ "General Principles of Management" กับ Luther H. Gulick และ Lyndall Urwick ซึ่งเสนอแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอน หรือกระบวนการบริหารที่เป็นคำย่อที่รู้จักกันดี คือ POSCORB (พิทยา บวรรัตน. 2526 : 33-34)

แนวคิดหลักการบริหาร เฮนรีฟาโยล์ (Henri Fayol)

ในความคิดเห็นของฟาโยล์ การบริการ หมายถึง การคาดคะเน การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการปกครอง ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ คือกิจกรรมด้านเทคนิค กิจกรรมด้านการค้าขาย (ซื้อขายและแลกเปลี่ยน) กิจกรรมด้านการเงิน กิจกรรมด้านความมั่นคง กิจกรรมด้านการบัญชี และกิจกรรมด้านการบริหาร สมาชิกทุกฝ่ายและทุกระดับในองค์กรจะต้องเกี่ยวข้องกับงานบริหารงาน โดยที่สมาชิกระดับฝ่ายจัดการจะมีความสามารถและความรับผิดชอบทางการบริหารมากกว่าสมาชิกระดับรองลงมา

หลักการบริหาร 14 ประการ ที่ฟาโยล์เสนอนั้นกล่าวไว้ดังนี้ (สมพร เพ็ญจันทร์. 2529 : 36-46)

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of Work)
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)
3. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command)
4. เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of Direction)
5. การรวมอำนาจสู่ศูนย์กลาง (Centralization)
6. วินัย (Discipline)
7. ผลประโยชน์ของบุคคลควรเป็นรองผลประโยชน์ของส่วนรวม (Subordinating of the Individual to general Interest)
8. การให้ผลตอบแทนหรือค่าตอบแทน (Remuneration of Personal)
9. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order)
10. ความเสมอภาค (Equity)
11. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of Tenure of Personal)
12. ความริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)
13. สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain)
14. ความสามัคคี (Esprit de Corps)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าหลักการทั้ง 14 ประการ เป็นหลักที่ผสมผสานกันระหว่างหลักการเกี่ยวกับโครงการบริหารและหลักการเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร นอกจากนี้ หลักการต่าง ๆ นี้ได้เสนอแนะเพื่อให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติพิจารณาเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตามฟาโยล์ไม่ได้เน้นย้ำว่าหลักการทั้งหมดนี้เป็นหลักการที่ตายตัวหรือ

ปรับเปลี่ยนมิได้เพราะ “หลักการเปรียบเทียบเสมือนกระโจมเพื่อใช้นำร่อง มันจะมีประโยชน์สำหรับผู้รู้จักวิธีที่จะนำเรือเข้าเทียบท่าได้เท่านั้น” (พิทยา บวรรัตน. 2526 : 40)

ลูเธอร์ กุลลิค และลินดอลล์ เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick)

กุลลิค และเออร์วิค ได้สังสมประสบการณ์ในการทำงานอย่างกว้างขวาง และทำการสอนในด้านการเมือง การบริหารของรัฐโดยตรง กุลลิค สรุปว่า หน้าที่ของนักบริหารในองค์การใดก็ตามจะประกอบไปด้วยหน้าที่หลัก 7 ประการ ซึ่งได้ใช้ด้วยย่อ POSDCORB อันเป็นตัวย่อภาษาอังกฤษของคำว่า” (พิทยา บวรรัตน. 2526 : 50)

P = Planning คือ การวางแผน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การและการบริหาร

O = Organizing คือ การจัดองค์การ ได้แก่ การจัดกลุ่มงานในองค์การ โครงสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานต่างๆ และลำดับชั้นในองค์การ

S = Staffing คือ การจัดการด้านบุคลากร เริ่มตั้งแต่การออกแบบงาน วางแผนกำลังคน การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน ไปจนถึงการพัฒนาฝึกอบรม สวัสดิการและวินัยการร้องทุกข์

D = Directing คือ การสั่งหรือการอำนวยความสะดวก ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ

Co = Coordinating คือ การประสานงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทางระดับ (Horizontal) ระหว่างผู้ปฏิบัติ หรือระหว่างองค์การในระดับเดียวกัน ทั้งในองค์การเดียวกัน และภายนอกองค์การ

R = Reporting คือ การรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงการติดต่อผลเพื่อการประเมินทั้งระหว่างปฏิบัติงานและหลังการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงการติดตามผลเพื่อการประเมินทั้งระหว่างปฏิบัติงานและหลังการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นลงแล้ว

B = Budgeting คือ งบประมาณ หมายถึงขั้นตอนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพ หลักการของกุลลิค ในระยะต่อๆ มาได้มีนักวิชาการสรุปรวบรัดหลักการดังกล่าวให้สั้นยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีความหมายเช่นเดิม เช่น POCC (Planning, Organizing, Leadership, Evaluation) เป็นต้น

ประเด็นที่ กุลลิค และเออร์วิค ย้ำให้ทุกคนทราบ คือ การบริหารงานที่ดีนั้นเป็นกระบวนการที่แยกออกจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการบริหารจะต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อในองค์การมีการแบ่งงานกันทำตาม

ความถนัดและความเหมาะสม ใช้หลักแบ่งงานออกตามหลักกระบวนการเหตุผล ลูกค้านและสภาพทางภูมิศาสตร์ และหน่วยงานต้องจัดให้เป็นรูปปิรามิด โดยมีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงไป

จากทฤษฎีการบริหารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การเกิดขึ้นมาเพราะมนุษย์ที่มอยู่ร่วมกันได้ช่วยกันแบ่งงานกันทำตามความชำนาญพิเศษของแต่ละคน ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและแรงงานในการทำงานอย่างยิ่ง เมื่อสังคมขยายตัวขึ้นลักษณะการแบ่งงานกันทำจะสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จนในที่สุดจำเป็นต้องสร้างกลไก หรือโครงสร้างบางประการเพื่อผูกโยงประสานหน่วยงาน แต่ละหน่วยเข้าด้วย ดังนั้นหัวใจของทฤษฎีเกี่ยวข้องกับองค์การจึงเป็นเรื่องของความพยายามจัดโครงสร้าง การประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยมากมายเหล่านี้ หลักการประสานระหว่างหน่วยงานมีอยู่ 2 วิธี ที่ต้องใช้กันไป คือ วิธีแรกเรียกว่า การประสานงานโดยกลไกในการควบคุมภายในองค์การ ซึ่งหมายถึงการจัดตั้งโครงสร้างอำนาจ (Structure of Authority) ซึ่งประกอบด้วยสายการบังคับบัญชาระหว่างหัวหน้าและลูกน้องเป็นระดับชั้น เชื่อมโยงจากยอดฐานของโครงสร้างอำนาจ วิธีที่สองเรียกว่า การประสานงานโดยการผูกพันทางใจ ทำให้คนที่มาร่วมทำงานมีพลังจิต ตั้งใจประกอบกรงานเต็มความสามารถและทำด้วยความกระตือรือร้นซึ่งบรรยากาศการทำงานดังกล่าวต้องอาศัยความสามารถของผู้นำ (Leadership)

ทฤษฎีของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ฮัลล์ และลินเซย์ (Hall and Lindey, 1966 : 142 อ้างถึงใน ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 :14) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแฮร์รี สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งความปรารถนา 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน
2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่าการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ข้อม

พัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ เพปเปลาว (Peplau, 1962 : 87 อ้างถึงใน จินตนา ประยูรพันธ์. 2527 : 42) มีความเห็นสอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ ชัลลิเวน โดยมีความเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะที่ต้องการทางชีววิทยา และด้านสัมพันธภาพซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชั่วชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตนเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจความคับข้องใจความเครียดและความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้บุคคลจะจัดการความรู้สึกพอใจ และรู้สึกที่เกื้อหนุนกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจึงมีความมุ่งหมายให้ตัวเองรู้สึกพอใจและรู้สึกมั่นคงมากขึ้นอาจเรียกว่าพฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนี้เป็นผลจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบด้าน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

การวิจัยเรื่อง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลงานวิจัยที่ผ่านมาซึ่งมาพบงานวิจัยด้านนี้โดยตรง จึงได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จิรศักดิ์ สุคนธาติ (2530: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีหน้าที่ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเวรบริการประชาชน : ศึกษากรณีจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะพื้นฐานทางสังคมประชากรที่มีต่อความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อโครงการจัดเวรบริการประชาชนและอุปสรรคที่มีต่อโครงการดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะพื้นฐานทางสังคมประชากร ที่มีผลต่อความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อโครงการจัดเวรบริการประชาชน คือ อายุ อาชีพ อาชีพราชการ ภูมิลำเนา และความแน่นหนาของประชากรในพื้นที่ที่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและระดับตำแหน่ง พบว่าไม่มีผลต่อความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อโครงการดังกล่าว นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของโครงการและผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสนใจ ให้คำแนะนำจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจ และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อก่อให้เกิดความ

สำนึก และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่แก่ข้าราชการผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเวรบริการประชาชน

วัลลภา ชายหาด (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาการบริการ 3 บริการย่อย ได้แก่บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนนตรอกซอยโดยแรงงานคนและบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ในด้านบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และไม่สามารถสรุปได้เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม

วราพรรณ สันทัสนะโชค และสากล จริยวิทยานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการและด้านความสะดวกที่ได้รับความนิยมจากการบริการตามลำดับ
2. เพศ อาชีพ สถานสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อัจฉรา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และ

ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่นๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรื่องบุญ สิริขันธ์ศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ร้อยตำรวจเอกวิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชน แออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชนและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของกรมตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่น มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน คือ

ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนประชาชนที่มีอยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ก่าพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ตำแหน่งหน้าที่การงานลักษณะการมาติดต่อของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัจจัยด้านเวลา ที่อยู่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ลักษณะชุมชนที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คมณ์เดช เปาะทอง (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอกะตุ๋ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

ธวัชชัย พันธุ์พิกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงราชนิเวศน์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ามารับการติดต่อกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงราชนิเวศน์ แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ อาทิ ระเบียบคำสั่งข้อบังคับต่างๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และบุคลากรไม่เพียงพอ

สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภานรินทร์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมในแต่ละด้านอยู่ในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านข้อมูลประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพ

อื่นๆในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารลูกค้า และกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมบัติ ชูชัยยะ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของ ตำรวจสายตรวจและความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสกลนคร ผลการศึกษาวិจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีความคิดเห็นให้ติดตั้งตู้แดงที่ชุมชนระยะห่างระหว่างตู้แดง 500 เมตร ควรตั้งด่านตรวจเมื่อมีเหตุร้าย การปราบปรามอาชญากรรมตำรวจสายตรวจต้องไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว เมื่อมีเหตุการณ์ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถและเพื่อความสงบสุขเห็นควรเพิ่มกำลังสายตรวจอีก และเกี่ยวกับสายตรวจ ต้องการสายตรวจรถจักรยานยนต์มากที่สุด

สถาบันราชภัฏภูเก็ต (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัด : ศึกษากรณีการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัด ทดลอง 5 ด้าน คือ การแก้ไขปัญหาคความยากจน การแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน การแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต การแก้ไขปัญหาการให้บริการของรัฐ และภาวะผู้นำด้านต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมก่อนการทดลองและระหว่างการทดลอง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดภูเก็ตต่อการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ตในช่วงระหว่างการทดลอง ลดต่ำกว่าในช่วงก่อนการทดลอง ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมทุกๆด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สืบศักดิ์ พันธุ์สุระ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลสามเสน ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการตำรวจนั้นมีผลโดยตรงต่อทัศนคติของประชาชน ดังนั้นถ้าหากสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริงแล้ว ก็ย่อมจะสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชนโดยทั่วไปและนำมาซึ่งความร่วมมือและยังทำให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ผลดียิ่งขึ้นด้วย

นิวัฒน์ เพ็ญสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนจำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนจำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนจำแนกตามระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

พงศ์สุรางค์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน/ผู้รับบริการตลาดสดน่าซื้อ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดสดน่าซื้อ : ศึกษากรณีเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการตลาดสดน่าซื้อ ประชากรที่ใช้ในการประเมินมี 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มาซื้อของในตลาดสดน่าซื้อ จำนวน 50 คน กลุ่มผู้ขายของในตลาดสดน่าซื้อจำนวน 75 คน และกลุ่มผู้มาซื้อของในตลาดสดน่าซื้อ จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ผู้ประเมินได้สร้างขึ้นโดยศึกษาการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์และสังเกตในลักษณะเชิงปริมาณ ผลการประเมินพบว่า ผู้มาซื้อมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ได้แก่ 1) การรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์ 2) ความพึงพอใจด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม 3) ความรู้ด้านความปลอดภัยของอาหาร 4) ด้านการคุ้มครองสุขภาพผู้บริโภค

อุทุมพร ปาละกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น รองลงมาคือ อัยการเจ้าหน้าที่ไม่

แสดงอาการแข็งกระด้างหยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิทซ์เกอร์ราด และดูรันท (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585 – 594)

ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริหารสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภทคือ บริการด้านตำรวจ อักติภย อนามัย การศึกษา และถนนหนทางซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective aspect of Evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในมลรัฐเทนเนสซี มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชน ที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่เสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

