

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปรับปรุงและหารูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบ E - Government
5. แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร
6. บริบทเกี่ยวกับอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการศึกษา

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกภายในจิตใจ ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สมชัย เลิศทีริวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมสำคัญ ของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

ไพฑุภรณ์ มีบาง (2550 : 10) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

ประณม จำโนนิจู (2552 : 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกทางพฤติกรรมของตัวบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ

จากคำจำกัดความของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ อาจเกิดได้ 3 ระยะ ได้แก่

1. ก่อนการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

2. ระหว่างการใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากความรู้ปอดคล้องจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

3. หลังการใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็วทันต่อความต้องการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอต่อการใช้งานใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

ทัศนีย์ ศิลาวรรณ โณ (2544 : 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรณ จันทอง (2544 : 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

กาญจนา สุภรพันธ์ (2543 : 34) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า และความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมนั้น ๆ จะตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

กฤษณ์กมล กมลลาสน์ (2546 : 17) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึง

พอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกร่างกายในเช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

เกสินี ศรีคงอยู่ (2543 : 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวก ที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนอง และได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

โกศล น้อย่าง (2543 : 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก และถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ โดยจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการให้สามารถเกิดขึ้นได้ในหลายวิธีและอาจเกิดขึ้นก่อนการใช้บริการระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการก็ได้

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มี ความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจ คือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ ก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาที่ดีที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกัน บริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการก่อนที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการ ตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ คือ คาดหวัง ในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว ถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังที่มี แต่ถ้า ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะ ชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหา หรือบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับ จากการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง และความพอใจนี้เกิดจากการที่ผู้รับบริการได้ประเมินสิ่งที่ได้รับดังความคาดหวัง ถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวังก็จะมีคามพอใจน้อยลง หรือมีความไม่พอใจนั่นเอง ซึ่งอาจแสดงออกมาในทางบวกสำหรับสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามที่ได้คาดหวังไว้ หรือแสดงออกในทางลบสำหรับสิ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ผู้ใช้บริการมา ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้อยู่ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยเพียงใด

### 3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theory of Motivation) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางด้านจิตใจ โดยนักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่า ความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้รับความพึงพอใจตามความต้องการซึ่งมนุษย์แต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกันในเรื่องความต้องการ ค่านิยม ทัศนคติ ตลอดจนความเชื่อและความไม่แน่นอนของความต้องการของมนุษย์ สำหรับทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่จะกล่าวถึงคือ

กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ (Process Theory of Motivation) ทฤษฎีกลุ่มนี้เชื่อว่ามนุษย์จะต้องตัดสินใจผ่านทางกระบวนการความคิดในการแสดงพฤติกรรมออกมา โดยทฤษฎีในกลุ่มนี้จำแนกออกเป็น 3 ทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม และการปฏิบัติ (The Vroom Theory and Practice) สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือการระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคลและการจูงใจโดยหลักลักษณะของทฤษฎีมาสโลว์ และเฮอริเบิร์กให้เหมาะสมและมีความเข้าใจกันกับวัตถุประสงค์ แต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างจากเป้าหมายขององค์กร แต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎีวรูม ยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO)

จุดแข็งของทฤษฎีวรูม ก็เป็นจุดอ่อนด้วยเช่นกัน จากข้อสมมติฐานที่ว่า การรับรู้ถึงค่านิยมจะแตกต่างกันในเวลาและสถานที่ที่แตกต่างกัน จากความคิดว่างานของผู้บริหารคือ การออกแบบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการศึกษาความแตกต่างในแต่ละ

สถานการณ์ทฤษฎีนี้ค่อนข้างยากสำหรับการนำไปปฏิบัติ ส่วนความถูกต้องด้านเหตุผลของทฤษฎีวรูมระบุว่า การจูงใจมีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮร์เบิร์ต

2. ทฤษฎีของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ที่เชื่อว่า ความพึงพอใจถูกกำหนดโดยการรับรู้ของพนักงานว่าเขาเหมาะสมกับงานเพียงใด และการรับรู้ว่าเขาได้ทำงานนั้นดีเพียงใด โดยในโมเดลได้ระบุว่า ความพยายาม ขึ้นกับมูลค่าของรางวัลบวกกับพลังงานของบุคคล และความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล การได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงานหรือถ้าเขาทำงานจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รางวัล

การทำงานที่เป็นจริง (การทำงานหรือการบรรลุเป้าหมาย) เป็นการพิจารณาโดยใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัว เป็นขอบเขตซึ่งระบุเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่างๆของงาน การทำงานนำไปสู่รางวัล ก่อให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและเป็นรางวัลที่ไม่มีตัวตน เช่น สภาพการทำงานและสถานะ รางวัลเหล่านี้จะช่วยให้นักคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจรางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริงจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย

การประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ โมเดลการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์มีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีการจูงใจอื่นในทางปฏิบัติไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้บริหารจะนำโมเดลนี้ไปใช้เพราะผู้บริหารจะต้องระมัดระวังในการประเมิน โครงสร้างรางวัล โดยใช้ในการวางแผนการจัดการ โดยวัตถุประสงค์ (MBO) และกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน โดยมีโครงสร้างองค์การที่ดี มีการจัดระบบความพึงพอใจจากการให้รางวัลจากการปฏิบัติงานและพยายาม โดยมีการประชุมประสานในระบบการจัดการ

3. ทฤษฎีความเสมอภาคของเฟสติงเจอร์ (Festinger) เป็นทฤษฎีการจูงใจโดยถือเกณฑ์ความคิดที่ว่าบุคคลต้องการความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น โดยเน้นเรื่องของความตึงเครียดของจิตใจ หรือเป็นทฤษฎีของเจ เอส อัดัม (J.S. Adam) ที่ว่าบุคคลมีความต้องการที่จะแสวงหาคคุณค่าและแสวงหาความยุติธรรมระหว่างนายจ้างและพนักงาน หรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณ์ของบุคคลกับความยุติธรรมของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยการนำเข้า และรางวัล

4. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ซึ่งได้สรุปว่าคนทุกคนพยายามสนองความต้องการพื้นฐานของตน 5 ลำดับโดยจะบำบัดความต้องการในระดับต่ำสุดที่เป็นพื้นฐานก่อน หลังจากนั้นจึงแสวงหาทางบำบัดความต้องการระดับสูงต่อไปเรื่อยๆ และคนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการจะมีอยู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุด ความต้องการดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

4.1 ความต้องการทางร่างกาย (Psychological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์จำเป็นต้องหาทางบำบัดเพื่อความอยู่รอดต่อไป เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ปัจจัยสี่ เป็นต้น หลังจากมีการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

4.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and security needs) เป็นความต้องการที่ปรารถนาที่จะให้ตนเองได้รับการปกป้องพิทักษ์ เพื่อให้ความปลอดภัยและมั่นคงจากสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ตลอดจนเบี้ยหวัดที่จะได้รับภายหลังจากการทำงาน

4.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นและสังคมยอมรับ ร่วมคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น

4.4 ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับ นับถือ ยกย่อง สรรเสริญว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีชื่อเสียง เช่น ผู้มีอำนาจ มีชื่อเสียง มีตำแหน่งทางสังคม

4.5 ความต้องการที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self-actualization needs) เป็นระดับของความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะอาศัยความสามารถ ทักษะ และศักยภาพที่มีของแต่ละบุคคล

5. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg's Two – Factors Theory or Motivation –Hygiene Theory) เฮร์เบิร์ตได้เสนอทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่ถือได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากมาสโลว์ คือทฤษฎีสองปัจจัย ที่เชื่อว่าคนเราเกิดมาพร้อมกับความต้องการสองชุดด้วยกัน คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและมักเป็นต้นเหตุของความไม่พึงพอใจ ซึ่งได้แก่ นโยบายขององค์กรและการบริหารงาน การบังคับบัญชา สภาพในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน



ความมั่นคงในการทำงานและปัจจัยต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เพียงแต่ทำให้บุคคลพอที่จะทำงานได้เท่านั้น

ในทางกลับกัน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานจะมีอยู่ในความสัมพันธ์ของคนต่องานของเขาหรือตัวงานนั่นเอง ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับความรับผิดชอบต่องาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เพราะปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

ต่อมา Alderfer. (1972 : 6 – 12) ได้สร้างทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG) ซึ่งเป็นการขยายแนวความคิดของมาสโลว์ และเฮอริเบิร์ก โดยเชื่อว่าจริงๆ แล้วคนเรามีความต้องการขั้นพื้นฐาน 3 ลำดับเท่านั้น คือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (Existence needs) หมายถึง ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยของชีวิต เช่น ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอสภาพการทำงานที่เหมาะสม และความมั่นคงในหน้าที่การงาน
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องด้วย
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะแสดงออกในรูปแบบของการใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ทฤษฎีนี้มีแนวคิดว่าถ้าความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง หรือได้รับไม่เพียงพอแล้วก็จะเกิดความต้องการในระดับต่ำเพิ่มขึ้นมาอีก และคนเราจะทยอยกลับไปตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่ำอีกครั้งหนึ่ง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theory of Motivation) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางด้านจิตใจ โดยนักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่า ความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้รับความพึงพอใจตามความต้องการ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนก็จะมีแตกต่างกัน

ในเรื่องความต้องการ ค่านิยมทัศนคติ ตลอดจนความเชื่อและความไม่แน่นอนของความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ สรุปว่าคนทุกคนพยายามสนองความต้องการพื้นฐานของตน 5 ลำดับ 1) ความต้องการทางร่างกาย (Psychological needs) 2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and security needs) 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) 4) ความต้องการที่มีชื่อเสียง (Esteem needs) 5) ความต้องการที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self-actualization needs)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ที่เชื่อว่าคนเราเกิดมาพร้อมกับความต้องการสองชุดด้วยกันคือ ปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยจูงใจต่องาน การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สร้างทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG) ซึ่งเป็นการขยายแนวความคิดของมาสโลว์ และเฮิร์ซเบิร์ก โดยเชื่อว่าจริงๆ แล้วคนเรามีความต้องการขั้นพื้นฐาน 3 ลำดับเท่านั้น คือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (Existence needs)
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs)
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)

จากทฤษฎีข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้รับความพึงพอใจตามความต้องการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ โดยศึกษาความความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยได้รวบรวมประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### 1. ความหมายของการบริการ

บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 18)

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคืองานที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

อาษา เมฆสวรรค์ (2515: 263) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการบริหารงานให้ได้รับผลสูงสุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่างๆ ให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สมิต สัจฉกร (2542: 13) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ทวีศักดิ์ ญาณประทีป (2530: 295) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ได้รับความสะดวก

สงครามชัย สีทองดี (2554 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในส่งมอบบริการ ไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นรูปธรรม ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนการรับบริการ การบริการถูกสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งการให้บริการนั้นมีทั้งที่จัดให้มีขึ้นโดยเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ ถ้าเป็นบริการที่จัดให้มีโดยหน่วยงานของรัฐ จะเรียกว่าบริการสาธารณะ มีหน้าที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

## 2. ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่ง

เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสินค้าสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ มีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแต่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสาร การโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและ การบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

### 3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟัง

คำแนะนำและข้อเสนอแนะ ของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับ ข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การบริการที่ดีสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อขอคำอธิบาย ลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และเอาใจใส่เข้าใจ  
เข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของ  
ลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ  
และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์  
ของ ผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อม  
ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะ  
บริการ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่  
ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการบริการ  
เช่นนี้ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว

หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้อง  
บริการประชาชนสาธารณะ รัฐจะต้อง มีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การ  
บริการด้านทะเบียน ด้านใบอนุญาตขับรถ การรับชำระภาษีประจำปีรถยนต์ การโอนรถ การ  
แจ้งย้ายรถ การแก้ไขรายการรถ และการตรวจ สภาพรถ เป็นต้น โดยทั่วไปหลักการให้บริการมี  
ข้อควรคำนึงดังนี้ (สุชาติ สิงห์ศักดิ์. 2549 : 18)

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ เป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและ ความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการ ว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ความต้องการบริการ ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องพึ่งบริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยทั่วไปแล้ว ประชาชน คาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ (ชาตรี ปันดิ, 2546 : 11- 12)

1. เสิ้งปริมาณ ได้รับบริการที่รวดเร็ว เพียงพอต่อความต้องการ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวาง มีผู้ได้รับบริการมาก

2. เสิ้งคุณภาพ ได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรมชาติ เสมอภาค สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหาหรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้อย่างเพียงพอ

เป้าหมายของการบริการ โดยทั่วไปเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ จำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้แก่ประชาชน จำนวน ภาษีที่จัดเก็บ เป็นต้น เป้าหมายหลักของการบริการซึ่งพิจารณาจากผลที่เกิดแก่ ผู้รับบริการ ได้แก่

1. ความเข้าใจ ประชาชนมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ทราบว่า กระบวนการบริการเป็นอย่างไร ใช้ระยะเวลาเท่าใด เสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ต้อง เตรียมเอกสารหรือหลักฐานใด หากมีปัญหาจะถามได้จากใคร หรือผู้ใดจะช่วยแก้ปัญหาให้

2. ความพอใจ ประชาชนพอใจเนื่องจากได้รับบริการตามขั้นตอน กระบวนการที่รัฐจัด ให้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรม ไม่ต้องเสีย ค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางการกำหนด ชำรakterปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัย ได้รับคำตอบที่ถูกต้องและชัดเจน

3. การสนับสนุน ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขที่กำหนด ร่วมแสดง ความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนด ไม่ข่มขู่ บังคับเจ้าหน้าที่ ไม่ให้อาμισสินจ้างเจ้าหน้าที่ หรืออาศัยความรู้จักคุ้นเคยส่วนตัวเพื่อกระทำการ ที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่น

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์การของ รัฐได้ กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และ เอื้ออำนวย ประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ (ชาตรี ปันดิ, 2546 : 10)

1. เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
2. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

หากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของ ประชาชน โดยส่วนรวมได้ อาจเกิดผลกระทบหลายประการ ดังนี้

1. ผลกระทบต่อความเชื่อถือของประชาชน ประชาชนอาจขาดความเชื่อถือต่อ ระบบ ราชการและกลไกการทำงานของรัฐ จึงเกิดการต่อต้านหรือเรียกร้อง โดยไม่คำนึงถึง ระเบียบและ ขั้นตอนใดๆ โดยการเรียกร้องบางเรื่องอาจเป็นการเรียกร้องที่รุนแรง นอกจากนี้

ประชาชนอาจไม่ร่วมมือและไม่สนับสนุนหน่วยงานของรัฐ อันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเมือง และ สังคมของประเทศด้วย ตัวอย่างที่เกิดขึ้น ได้แก่ การประท้วง การปิดถนน การชุมนุม เรียกร้องต่างๆ

2. ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ หากบริการของรัฐมีความล่าช้า ย่อมก่อความเสียหาย ต่อการลงทุนและ โอกาสในการแข่งขันของภาคเอกชนในด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อโอกาสการพัฒนาประเทศโดยรวม

3. ผลกระทบต่อการเมือง เมื่อประชาชนขาดความเชื่อถือกลไกของรัฐก็จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเรียกร้องและกดดันภาคการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมระบบราชการ หากเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้การบริหารงานของประเทศเกิดความยุ่งยาก เพราะประชาชนจะเร่งรัดสิ่งที่ตนต้องการจากฝ่ายการเมืองโดยตรง

4. ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม หากบริการของรัฐขาดคุณภาพก็ย่อมจะเป็น เงื่อนงำที่ก่อความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมากขึ้น ความแตกต่างลึกลับในการได้รับบริการจากรัฐอาจก่อให้เกิดความรุนแรงในสังคมติดตามมา ตัวอย่างพบได้มากมายเกี่ยวกับการช่วยเหลือเกื้อกูลพรรคพวกกันเอง หรือการให้ประโยชน์ต่อผู้ที่ให้ผลตอบแทนแก่ข้าราชการ เป็นต้น

5. ผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของประเทศ ในกระแสโลกาภิวัตน์ดังที่เป็นอยู่ สถานะ ของประเทศไทยเป็นที่รับรู้รับทราบจากสังคม โลก มีผู้เข้ามาติดต่อและสัมผัสกับบริการของประเทศไทยทั้งที่เป็นภาครัฐด้วยตนเอง ภาคเอกชน และประชาชนจากประเทศต่าง ๆ หากบริการของรัฐไม่มี ประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อเกียรติภูมิและความน่าเชื่อถือของประเทศไทยในวงการระหว่างประเทศ และจะส่งผลต่อเนื่องถึงการลงทุนจากต่างประเทศหรือความร่วมมือจากต่างประเทศด้วย

แนวทางการปรับปรุงบริการ การปรับปรุงบริการอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบหลายวิธีการ ที่สำคัญได้แก่

1. การกำหนดมาตรฐานการบริการ เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของผลงานที่ ต้องการให้เกิดจากการบริการของรัฐ ตัวอย่างมาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น กำหนดระยะเวลาการให้ บริการ ปริมาณผู้ได้รับบริการ ขอบเขตพื้นที่ในการบริการ ฯลฯ และมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเหมาะสมของผลงาน การสอดคล้องกับความต้องการ ฯลฯ ในการกำหนดมาตรฐานบริการนี้หน่วยบริการต้องกำหนดดัชนีชี้วัดบริการ และประชาชนควรมีส่วนร่วมในการกำหนด มาตรฐานบริการด้วย



2. การให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแก่ประชาชนเพื่อให้ทราบ ข้อมูลที่จำเป็นในการขอรับบริการจากรัฐ เป็นต้นว่า ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เงื่อนไข และมาตรฐานบริการ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นถือเป็นการบริการ โดยระบบเปิดคือ หน่วยบริการ ต้องมีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการ การจัดระบบเครือข่ายข้อมูล เพื่อการบริการประชาชน การประชาสัมพันธ์ การจัดทำฐานข้อมูลในการบริการ การจัดทำ เอกสารคู่มือผู้รับบริการ เผยแพร่ การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน เป็นต้น

3. การปรับปรุงกฎระเบียบ เป็นการทบทวนกฎระเบียบที่เป็นอยู่ว่ายังมีความไม่เหมาะสม ประการใดซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน เมื่อทบทวนแล้วก็ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม จัดทำระเบียบข้อบังคับให้เป็นหมวดหมู่ มีการชำระกฎระเบียบให้ทันสมัย ไม่กำหนดรายละเอียดเชิงปฏิบัติมากเกินไป ลดระเบียบที่ไม่จำเป็น กระจายบทบาทบริการให้ภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

4. ปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการ เป็นการดำเนินการด้วยการจัดการ ภายใน หน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการ การปรับปรุงระบบ และกระบวนการบริการอาจดำเนินการได้หลายประการ เช่น การให้บริการจุดเดียว การกระจาย ศูนย์บริการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาบริการ การสร้างระบบบริการ แข่งขัน การเลิกบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็น เช่น การเลิกเงื่อนไข การขออนุญาตบางเรื่อง การปรับปรุงระบบประเมินผล การควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การปรับปรุงแบบฟอร์มและเงื่อนไขบริการ การพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม การกระจายอำนาจ การใช้ ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เป็นต้น

5. การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคลากร เป็นการปรับปรุงคุณภาพของ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการบริการ โดยการอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะ จิตสำนึกและ ทักษะในการบริการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดูแลติดตามการทำงานของผู้ให้บริการ อย่างใกล้ชิด ประเมินผลงาน ดำเนินการต่อผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง สร้างผลตอบแทนและ ประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสม เร่งรัดพัฒนาระบบการบังคับบัญชา พัฒนาระบบความรับผิดชอบ ต่อผลงาน ปกป้อง สนับสนุนและให้รางวัลผู้บริการที่ดี เป็นต้น

6. การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นการพัฒนา และส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการ บริการประชาชน และมีการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ที่ช่วยให้งานบริการเป็นไป

อย่างรวดเร็วถูกต้องมากยิ่งขึ้น ในภาพรวมของประชาชนต้องการบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การบริการต้อง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และ โปร่งใส ไม่มีการเรียกร้องเกินกว่าที่รัฐกำหนด การที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้หน่วยบริการต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์สำคัญของการบริการ คือ ต้องทำให้ ประชาชนเข้าใจ เกิดความพอใจ และสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยบริการ

ความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะหากรัฐจัดบริการซึ่งด้อยคุณภาพแล้ว จะส่งผลกระทบต่อที่เกิดความเสียหายหลายประการ คือลดความเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อบริการของรัฐ กระทบต่อการพัฒนาประเทศ กระทบต่อความน่าเชื่อถือทางการเมือง กระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม รวมทั้งอาจก่อความเสียหายต่อความน่าเชื่อถือของประเทศด้วย แนวทางในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงบริการของรัฐอาจทำได้หลายแนวทาง ที่สำคัญได้แก่ การกำหนดมาตรฐานบริการ การปรับปรุงในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การปรับปรุงกฎระเบียบ การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริหาร การสร้างความพร้อมและพัฒนา

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5 - 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าที่สำคัญมีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จาก การได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึที่ดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่

ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถู กระดาษหิวใส่ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

ชูวงษ์ ฉายะบุตร (2539 : 38 - 39) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะได้รับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ได้อย่างเต็มที่

2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหา

พื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์สิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์หมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้มารับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุก็ดำเนินการจัดทำให้เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืนนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ และความจำเป็นของผู้ขอรับบริการด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพินิจไตร่ตรองกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่สำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกรักเคารพในสิทธิและศักดิ์ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของ

ทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น

7.3 การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญคือ สถานที่ที่ให้บริการ คำแนะนำที่ผู้ให้บริการมีให้ต่อผู้รับบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม และกระบวนการในการบริการ ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลย่อมเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด ถึงแม้บางครั้งปัจจัยที่คาดหวังจะไม่สนองตอบได้ครบทุกปัจจัยก็ตาม

### **แนวคิดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ**

มีนักวิชาการให้ความหมายความพึงพอใจในการบริการไว้หลายคน ดังนี้

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 9 – 10) ได้นิยามความพึงพอใจในการบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในลักษณะ การ

ให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 9 –10) ความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction in Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จากการให้บริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ จำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอ ในด้านสถานที่ บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือมีการพัฒนางานด้านบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 8 –9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้ พร้อมการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลการประเมินแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับบริการแล้วนั้นเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ลดปัญหา จนทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

## แนวคิดเกี่ยวกับระบบ E - Government

### 1. ความเป็นมาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Government คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐปรับปรุงการ บริการ แก่ประชาชนการบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น ใช้อิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชนในขณะที่ e-Commerce คือบริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ B2C และ B2B เป็นหลัก e-Government จะเป็นแบบ G2G G2B และ G2C ระบบต้องมีความมั่นคงปลอดภัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐประชาชน อุ่นใจในการรับบริการและชำระเงินค่าบริการ ธุรกิจก็สามารถดำเนินการค้าขายกับหน่วยงานของรัฐด้วยความราบรื่น อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญในการให้บริการตามแนวทางรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### 2. ความสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

บริการออนไลน์หรือ E-Service ปัจจุบัน องค์กรธุรกิจมีความสนใจในการที่จะสร้างเว็บไซต์ (Web Site) เพื่อใช้ในการทำธุรกิจ (E-Business) หรือ ทำการค้า (E-Commerce) รวมไปถึงใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาด (E-Marketing) ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ด้านการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยมีทั้งที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว เดิมทีวัตถุประสงค์หลักของการสร้างเว็บไซต์คือเป็นสื่อกลาง (Media) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรไปสู่ลูกค้า หรือเรียกว่า "E-Service" ด้วยประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตคือ "any time, any where, any person"

E-Service สามารถมีอยู่ได้ในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือว่าเอกชน เพราะจะทำให้หน่วยงานเป็นหน่วยงานที่ทันสมัย สามารถติดต่อกับภายนอกได้ ถ้าหน่วยงานไหนไม่ทำหน่วยงานที่มี E-Service หน่วยงานที่ล้ำสมัยทันที จะเป็นหน่วยงานที่ถูกทอดทิ้ง เพราะไม่สามารถไปเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นได้

E-Service อาจมีส่วนที่ย่อยๆ ลงไปได้ อาจมีหลายๆ องค์กรประกอบมารวมกันอีก ทั้งนี้ E- SERVICE ก็ยังสามารถ เป็นองค์ประกอบย่อยของ E-Government หรือ E-University ได้อีกด้วย

E-Service นำไปสู่ E-Government สำหรับองค์กรหน่วยงานราชการก็ได้มีการพัฒนาและสร้างเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณชนเพื่อให้สอดคล้องกับ



พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเว็บไซต์มีความสวยงามและให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อประชาชนถือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิรูประบบราชการ โดยได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับระบบราชการหรือ E-Government

### 3. ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์

“ระบบทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์” รับผิดชอบดำเนินการอยู่ในปัจจุบันตามโครงการจัดทำเลขประจำตัวประชาชนและโครงการจัดทำระบบให้บริการประชาชน ทางด้านการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมการจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารงานนั้น นอกจากจะเป็นการแก้ไขปัญหา และยังเป็นการพัฒนาทะเบียนของประเทศไทยด้วยการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารข้อมูลสมัยใหม่ ซึ่งทำให้สามารถจัดทำระบบบริการประชาชนที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ของประชาชนคนไทยแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างพื้นฐานในการพัฒนาระบบบริหารจัดการสมัยใหม่อีกด้วย

### 4. รูปแบบของการให้บริการ E - Registration

การให้บริการ E - Registration ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ผ่านระบบสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงระบบการประมวลผลระหว่างหน่วยปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งร่วมประมวลผลอยู่ในระบบ ได้แก่

1. สำนักทะเบียนกลาง (ซึ่งอธิบดีกรมการปกครองในฐานะผู้อำนวยการทะเบียนกลางได้มอบหมายให้ศูนย์ประมวลผลการทะเบียน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบการประมวลผลทางเทคนิคต่าง ๆ ทั้งหมด)

2. สำนักทะเบียนจังหวัด (ตั้งอยู่ที่ทำการปกครองจังหวัด อาคารศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด)

3. สำนักทะเบียนอำเภอ/กิ่งอำเภอ/ท้องถิ่นเทศบาล (ตั้งอยู่ที่ทำการอำเภอ/กิ่งอำเภอ/สำนักงานเทศบาล)

4. ศูนย์ประมวลผลข้อมูลการทะเบียนภาค เป็นหน่วยปฏิบัติที่แยกจากศูนย์ประมวลผลการทะเบียน ทำหน้าที่กำกับ ดูแล ช่วยเหลือสำนักทะเบียนจังหวัด และสำนักทะเบียนอำเภอ/กิ่งอำเภอ/เทศบาล ในพื้นที่รับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น 9 แห่ง

### 5. ประเภทของการให้บริการ E - Registration

1. การให้บริการ ณ สำนักทะเบียนกลาง (ตั้งอยู่ที่สำนักบริหารการทะเบียน วังไชยสถานนครสวรรค์ นางเล็ง คูสิต กทม.10300) ระหว่างเวลา 08:30 – 16:30 น. ด้วยบริการต่างๆ

คือ บริการตรวจสอบ และรับรองรายการทางทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนทะเบียน ชื่อสกุล ทะเบียนสมรส-หย่า ทะเบียนอาวุธปืน และระบบสถิติทางด้านการทะเบียน ณ หน่วย บริการข้อมูล อาคารสำนักบริหารการทะเบียน บริการถามตอบปัญหาทางทะเบียนผ่านระบบ โทรศัพท์ทางหมายเลข 1548 บริการให้ความรู้ทางด้านการจัดทำระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการนำชมกระบวนการ และวิธีการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ รวมทั้งการให้การสาธิตต่อ หน่วยงาน / สถาบันการศึกษาที่สนใจ

2. การให้บริการ ณ สำนักทะเบียนจังหวัด (ตั้งอยู่บนอาคารศาลากลางจังหวัดทุก จังหวัด ณ ที่ทำการปกครองจังหวัด) ในเวลาราชการ บริการตรวจสอบ และรับรองรายการทาง ทะเบียนราษฎร บริการตรวจสอบ และรับรองรายการบัตรประจำตัวประชาชน บริการ ตรวจสอบ และรับรองรายการทะเบียนทั่วไป (ทะเบียนชื่อสกุล ทะเบียนสมรส –หย่าและ ทะเบียนอาวุธปืน)

3. การให้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ / กิ่งอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล (ซึ่งปัจจุบัน (ปี พ.ศ.2544) มีการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารให้กับ สำนักทะเบียนอำเภอ / เทศบาลแล้ว จำนวน 505 แห่ง) โดยมีการแบ่งการให้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสำนักทะเบียนที่ให้บริการอัตโนมัติ ได้ทั้งระบบทะเบียนราษฎร และระบบบัตร ประชาชน ซึ่งได้แก่สำนักทะเบียนทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ 9 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี นครราชสีมา อุดรธานี เชียงใหม่ พิษณุโลก นครปฐม สุราษฎร์ธานี และสงขลา รวมกับ อำเภอเมืองปทุมธานี เป็นจำนวนทั้งสิ้น 211 สำนักทะเบียน กลุ่มสำนักทะเบียนที่ให้บริการ อัตโนมัติ ได้เฉพาะระบบทะเบียนราษฎรเท่านั้น (ระบบบัตรประจำตัวประชาชน เป็นระบบ ให้บริการแบบเก่า) ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอ / เทศบาล ที่ถูกกำหนดเป็นเขตเลือกตั้ง จำนวน 294 สำนักทะเบียนในเขตพื้นที่ 67 จังหวัดทั่วประเทศ โดยในส่วนของ การให้บริการระบบ ทะเบียนราษฎร และบัตรแบบอัตโนมัติ นั้น สามารถแบ่งออกเป็นการบริการรับแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายเข้า-ออก แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการบุคคลแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการบ้าน ขอลูกสร้าง/ รื้อถอนบ้าน และการขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การบริการตรวจสอบรับรองรายการ ทะเบียนราษฎร (รวมทั้งทะเบียนสมรส – หย่าทะเบียนชื่อสกุล ทะเบียนอาวุธปืน) และทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน การบริการประชาชนที่มาขอรับบริการทะเบียนราษฎรนอกภูมิลำเนา รวมทั้งการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนอัตโนมัติ (รับบัตรประจำตัวประชาชนได้ ในทันทีที่ไปขอทำบัตร) สำหรับประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ 9 จังหวัด

## 6. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ

ได้รับบริการทางด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปในการเดินทางมาขอรับบริการ ได้รับ บริการที่หลากหลายสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิต เช่น ด้านการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแจ้ง เกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ และการทำบัตรประจำตัว ประชาชนแบบใหม่ โดยไม่ต้องใช้ ใบเหลือง (บ.ป.2) อีกต่อไป สามารถขอรับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้หลายลักษณะ เช่น การสอบถามปัญหาด้านการทะเบียน การตรวจสอบรายการบุคคล การตรวจสอบรายการ ทะเบียนสมรส การตรวจสอบรายการทะเบียนชื่อสกุล การตรวจสอบสถิติประชากรและบ้าน การจัดเตรียมเอกสารใบคำร้องเกี่ยวกับงานทะเบียน สามารถที่จะขอรับบริการอื่น ๆ จาก หน่วยงานภาครัฐ ที่ลงนามในบันทึก ข้อตกลงร่วมกับกรมการปกครองโดยผ่านเว็บท่า [www.khonthai.com](http://www.khonthai.com) ซึ่งสามารถติดต่อค้นหาข้อมูลต่างๆ ลงไปถึงระดับองค์การบริหารส่วน ตำบล (อบต.) ทั่วประเทศเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจ ให้กับชุมชนอีก ทางหนึ่งด้วย

## 7. ประโยชน์ที่ทางรัฐบาลได้รับได้แก่

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ เพิ่มคุณภาพในการบริการ ประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ ลดต้นทุนการ ดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศ

### แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร

#### 1. งานทะเบียนทั่วไป ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

1.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล การอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อ รอง การร่วมใช้ชื่อสกุล

1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องตรวจสอบกลั่นกรองการจดทะเบียนตั้งมูลนิธิจดทะเบียนเปลี่ยนกรรมการมูลนิธิ จดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับมูลนิธิ การเลิกมูลนิธิ รวมทั้ง การตรวจตราดูแลการดำเนินงานของมูลนิธิ

1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องตรวจสอบกลั่นกรองจดทะเบียนสมาคม จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมการสมาคม การจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับสมาคม การเลิกสมาคม

1.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการขายทอดตลาดและค้าของเก่า

- 1.5 ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว
- 1.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนพินัยกรรม
- 1.7 ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนเกี่ยวกับนิติกรรม
- 1.8 การดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนอาวุธปืน
- 1.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งและอนุญาตให้ดำเนินการสุสานและฌาปนสถาน

นอกเขตกรุงเทพมหานคร เทศบาล และเมืองพัทยา

- 1.10 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจตราและควบคุมดูแลศาลเจ้า
- 1.11 ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนสัตว์พาหนะ
- 1.12 ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนเกาะ เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ

และความมั่นคง

- 1.13 งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

## 2. งานทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

2.1 ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ตาม พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ภายในเขตอำเภอ

2.2 ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอ

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตทางการทะเบียน

2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนประวัติและบัตรประจำตัวชนกลุ่มน้อยและชาวเขา

2.5 ดำเนินการรับคำร้อง ตรวจสอบกลิ่นกรองและพิจารณาเสนอให้จังหวัด

ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสถานะชนกลุ่มน้อยและชาวเขา ได้แก่ การพิจารณาให้สัญชาติกับบุตรชนกลุ่มน้อย และการพิจารณาให้สถานะคนเข้าเมืองโดยชอบด้วยกฎหมายแก่ชนกลุ่มน้อยและชาวเขา

2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการการบันทึกและตรวจสอบฐานข้อมูลทางการทะเบียนต่างๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

2.7 รายงานข้อมูลทางทะเบียน

2.8 คู่มือรักษาเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทางการทะเบียน

2.9 จัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพื่อสนับสนุนการเลือกตั้ง

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา และสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

2.10 งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

### 3. งานบัตรประจำตัวประชาชน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การจัดส่ง บ.ป. 1 ไปยังสำนักงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จัดเก็บ รวมทั้งการจัดเก็บ บ.ป.1 ที่ได้รับคืนจากสำนักงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

3.2 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำบัตรครั้งแรกให้แก่ผู้มีอายุครบ 7 ปี

3.3 งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

## บริบทเกี่ยวกับอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### 1. การแบ่งเขตการปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดเขตการปกครองออกเป็น 15 ตำบล 201 หมู่บ้าน 18 ชุมชนเมือง ประกอบด้วย

1. ตำบลในเมือง (Nai Mueang)
2. ตำบลโนนรัง (Non Rang)
3. ตำบลรอบเมือง (Rop Mueang)
4. ตำบลหนองแก้ว (Nong Kaeo)
5. ตำบลเหนือเมือง (Nuea Mueang)
6. ตำบลหนองแวง (Nong Waeng)
7. ตำบลขอนแก่น (Khon Kaen)
8. ตำบลดงลาน (Dong Lan)
9. ตำบลนาโพธิ์ (Na Pho)
10. ตำบลแคนใหญ่ (Khaen Yai)
11. ตำบลสะอาดสมบูรณ์ (Sa-at Sombun)
12. ตำบลโนนตาล (Non Tan)
13. ตำบลสีแก้ว (Si Kaeo)
14. ตำบลเมืองทอง (Mueang Thong)
15. ตำบลปอภาร (ปอพาน) (Po Phan)

### 2. การแบ่งเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอเมืองร้อยเอ็ดประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 15 แห่ง

ได้แก่

1. เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลในเมืองทั้งตำบล
2. เทศบาลตำบลโนนตาล ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโนนตาลทั้งตำบล
3. เทศบาลตำบลปอภาร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลปอภาร (ปอพาน) ทั้งตำบล
4. เทศบาลตำบลสีแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสีแก้วทั้งตำบล
5. องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลรอบเมืองทั้งตำบล
6. องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเหนือเมืองทั้งตำบล
7. องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ครอบคลุมพื้นที่ตำบลขอนแก่นทั้งตำบล
8. องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาโพธิ์ทั้งตำบล
9. องค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสะอาดสมบูรณ์ทั้งตำบล
10. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโนนรังทั้งตำบล
11. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองแก้วทั้งตำบล
12. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองแวงทั้งตำบล
13. องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดงลานทั้งตำบล
14. องค์การบริหารส่วนตำบลแคนใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแคนใหญ่ทั้งตำบล
15. องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเมืองทองทั้งตำบล

### 3. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองร้อยเอ็ด

3.1 กลุ่มงานบริหารงานปกครอง ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่ การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน งานเกี่ยวกับคณะกรรมการหมู่บ้าน งานการแยกหมู่บ้าน งานแนวเขตการปกครองท้องที่ การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุก

ระดับ คุณแลร์กษาที่สาธารณประโยชน์ คุณแลร์กษาพัศศุครักษ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำ การปกครองอำเภอ รับผิดชอบการรักษาดวงตราประจำตำแหน่งนายอำเภอ (ตราสิงห์) งานด้าน การเงินและบัญชี รับผิดชอบงานบริหารงานทั่วไป

งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตาม กฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม อารูชิป็น โรงรับจำนำ การพนัน การเรียไร การร่วม ชันสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การขายทอดตลาดและค้าของเก่า การสอบ ส่วนทายาท การพักโทษ การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมชาติ การสืบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมและ ควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การไต่ถามข้อพิพาท งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานศูนย์ คำรณธรรม การแก้ไขปัญหามีอิทธิพลในพื้นที่

3.2 ฝ่ายทะเบียนและบัตร ดำเนินการเกี่ยวกับ การจดทะเบียนชื่อบุคคล การ อนุญาตให้เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง จดทะเบียนร่วมใช้ชื่อสกุล ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติ กรรม ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนเกาะ ดำเนินการเกี่ยวกับสุสานและฌาปนสถาน ทะเบียน มูลนิธิ จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมการมูลนิธิ จดทะเบียนสมาคม จดทะเบียนเปลี่ยนแปลง กรรมการสมาคม การจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับสมาคม การเลิกสมาคม ทะเบียนศาล เข้า การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร จดทะเบียนรับบุตรบุญ ธรรมจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา รวมทั้งการบันทึกฐานะแห่งครอบครัวรายงานข้อมูล ทางการทะเบียน คุณแลร์กษาเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทางการทะเบียน

งานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และระเบียบ สำนักงานทะเบียนกลางว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 การบันทึกข้อมูลและ ตรวจสอบฐานข้อมูลทางการทะเบียนต่างๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รายงานข้อมูลทางการ ทะเบียน คุณแลร์กษาเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทางการทะเบียน และจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิ เลือกตั้งเพื่อสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ

3.3 ฝ่ายความมั่นคง รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความ มั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม งานตรวจสถานบริการ งานตรวจโรงแรม การแก้ไขปัญห ความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ ทะเบียนมัสยิดอิสลาม งานกิจการ ชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและ ป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสาสมัครดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมาย

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิอร ชินินทร (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร การศึกษาค้นคว้าอิสระ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ค่า LSD (Least - Significant Different) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ทั้งนี้ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ผลการศึกษา ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อยู่ในระดับปานกลางการพิสูจน์สมมติฐาน ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี ต่างกันมีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน ขณะที่ เพศ การศึกษา สถานภาพ และประเภทของบริการที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่องานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกัน และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

พรณภา พุทธอารีย์ (2555) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก



ทะเบียนที่ว่าการอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบ และค่าสหสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษา ปวส. หรือ ปวท. มีสถานภาพสมรส มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ประเภทของการบริการที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน และการขอใช้บริการ รายชื่อที่อยู่ในทะเบียนบ้านเขตอำเภอพาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ในภาพรวมมีดังนี้ ด้านแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 4.21 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.18 อันดับแรกคือ การค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ การได้รับข้อมูลในการให้บริการอย่างชัดเจน การให้คำแนะนำและการปรึกษา การค้นหาข้อมูลได้ถูกต้องและแม่นยำ และค้นหาข้อมูลได้สะดวก ทันสมัย ไม่ซ้ำซ้อน ด้านความสะดวกของสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 4.20 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.15 อันดับแรกคือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ดี รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ งาน มีแผนที่และป้ายแต่ละงานอย่างชัดเจน ความสะดวกของที่จอดรถ ความกว้างขวางของสำนักทะเบียน และความสะอาดของห้องน้ำ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมและค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.17 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่ปรับตัวในระบบการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ เจ้าหน้าที่มีการอ่อนน้อมถ่อมตน เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ใจกว้าง หรือกริยาอย่างสุภาพ การได้ตอบปัญหาและชี้แจงทำความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา การให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ด้านคุณภาพของงานบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 4.14 ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.07 อันดับแรกคือ การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การทำงานมีระเบียบ ลดความขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 4.14 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.07 อันดับแรกคือ แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ มีการประสานงานภายในและภายนอกที่ดี มีรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการสำนักทะเบียน และความเหมาะสมในการติดต่องานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม 4.14 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวม 4.09 อันดับแรกคือ การเก็บค่าคำร้องและพร้อมออกใบเสร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าธรรมเนียมมีความชัดเจนและเหมาะสมและการติดประกาศให้ผู้บริการทราบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม

ถาวร บุญศรี (2555) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ การศึกษานี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นโควตา จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9368 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ โนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรมีสถานที่จอดรถที่เป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ ควรดูแลความสะอาดสถานที่ให้มีความสะอาด และควรจัดให้มีบัตรคิวตามลำดับ

เอ็มอชรา อัสพันธ์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาการขอรับบริการ และศึกษาข้อเสนอแนะต่อให้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 320 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้  $t$ -test (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และ L.S.D. โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ และอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงเวลาการขอรับบริการ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้านปรากฏ ดังนี้ ควรใช้บัตรคิวตลอดเวลาการขอรับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำก่อนดำเนินการ ควรเพิ่มพนักงานแนะนำการขอรับบริการในช่วงก่อนเปิดทอม เจ้าหน้าที่หนึ่งคนควรให้บริการจนงานเสร็จ ควรมีคู่มือการให้บริการไว้แจก

วสุพล พลัง (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์

1) ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ 3) ศึกษาแนวทางในการให้บริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสุตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ค่าร้อยละ วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมุติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการเข้าถึงการบริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางในการให้บริการที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด พบว่าประชาชนส่วนใหญ่แสดงความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร ที่สำคัญ คือ จะต้องตระหนักและใส่ใจในเรื่องการจัดให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยพิจารณา และพัฒนาระบบการให้บริการในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการใน

การให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการเข้าถึงการบริการ เพื่อให้เป็นไปตามแนวนโยบายการพัฒนาระบบราชการของรัฐ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยแท้จริง

ณัฐพล สนใจ (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามกับประชาชนผู้รับบริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 180 คน

ผลการศึกษาลักษณะการบริการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เข้าใช้บริการด้านการแจ้งย้ายที่อยู่มากที่สุด รองลงมาคือเข้าใช้บริการแจ้งเกี่ยวกับการแก้ไขข้อมูลบ้านและทะเบียนบ้าน และใช้บริการการรับแจ้งการเกิดการตาย ตามลำดับ

สำหรับการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสามารถเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในระดับเท่ากันคือ 4.59 รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านหลักนิติธรรมและด้านหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.47

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่พบว่าเกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการของการมารับบริการนั้น ทางเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะว่า ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด ควรมีการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานทะเบียนราษฎร และทางสำนักงานเทศบาลควรมีการจัด โครงการที่ให้ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายทะเบียนราษฎร

นุชิตา ทับศรี (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การค้นคว้าอิสระครั้งนี้

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.882 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One – way Analysis of Variance)

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ คือ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็น ได้อย่างชัดเจน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมและแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนัก

ทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไข ให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ควรมี ทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และด้านกระบวนการ คือควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน

อาทิตย์ ยังกง (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ เดือนพฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 367 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .92 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้  $t$  - test (Independent samples) และ  $F$  - test (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่มารับบริการ ที่แตกต่างกัน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร คือ ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ ควรกำหนดเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์การเขียนคำร้องและแสดงตัวอย่างการเขียนให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วย โดยอาจเป็นเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน และควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ทุกๆ เดือน เช่น อำเภอเคลื่อนที่เป็นต้น

### กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา