บทที่ 2
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. หลักการให้บริการประชาชน
5. การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ของกรมการปกครอง
6. บริบทงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

มีนักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น และการวัดความคิดเห็น ซึ่งผู้ศึกษาขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ความหมายของความคิดเห็น

พีระวงศ์ หิรัญเกิด (2544 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเป็นความชอบโดยอาศัยพื้นความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนในการแสดงความคิดเห็นว่าจะมีความคิดเห็นด้วยหรือไม่ถูกต้อง

สมเกียรติ สิมาดุปต์ (2544 : 6) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

ประหยัด คงเจริญ (2545 : 36) ให้นิยามว่า ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกด้านความคิดหรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการพูดหรือเขียนที่มีลักษณะของการตีความหรือลงมติโดยอาศัยประสบการณ์ ความรู้สึกและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 231) ให้ความหมาย ความคิดเห็น (Opinion) หมายถึง

1. สิ่งที่นึกรู้ในใจ ความรู้ที่เกิดขึ้นในใจก่อให้เกิดการแสวงหาความรู้ต่อไป เช่น เครื่องบินเกิดขึ้นได้ เพราะความคิดของมนุษย์ สติปัญญาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างถูกต้องและสมควร เช่น คนทำลายของสาธารณะ เป็นพวกไม่มีความคิด

2. ข้อวินิจฉัยหรือความเชื่อที่แสดงออกตามที่ได้เห็น ได้รู้ หรือได้คิด เช่น ฉันมีความเห็นว่า นักมวยไทยจะเป็นฝ่ายชนะ ผมมีความเห็นว่า เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น

ปิยาณี เหล่ากาวี (2547 : 6 – 7) กล่าวว่าความคิดเห็นมีคำจำกัดความคือ

1. เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกอย่างไม่แน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริง แต่เป็นสิ่งถูกต้องและมีเหตุผลหรือเป็นความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ

2. การประเมินผลหรือความรู้สึกหรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระซึ่งทำให้เกิดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำในการตัดสินใจหรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่าง ๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

เรืองเวทย์ แสงรัตนา (2547 : 29) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด หรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

ประภาส แถนสีแสง (2551 : 7) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็น ไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความคิดเห็น คือการพิจารณาตัดสินใจ ความเชื่อ หรือความเชื่อจากบุคคลอื่นในบางประเด็นความคิดเห็นอาจแสดงออกทางค่านิยมหรือชนิดของเหตุผล หรือหลักฐานที่มีอยู่ ซึ่งความสำคัญของความคิดเห็นอาจจะมีมากบ้างน้อยบ้างต่างกันแล้วแต่บุคคล ความคิดเห็นมีหลายลักษณะจึงแบ่งเป็นระดับความคิดเห็นทั้งทางบวกและทางลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามความคิดเห็นอาจผิดพลาดได้หากไม่มีมูลความจริง

2. เคยมีการแบ่งความคิดเห็นจากทัศนคติ และระบบค่านิยม ซึ่งคนที่มีพื้นฐานอยู่ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกอย่างแคบและตรงจุด สามารถทำให้ทราบถึงความในใจของบุคคลมากกว่าทัศนคติ ดังนั้นเมื่อความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กับลักษณะการเปลี่ยนแปลงภายนอกและมีความจำกัด มีรากฐานมาจากระบบทัศนคติซึ่งมีความคงทนกว่า เปลี่ยนแปลงได้น้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มีขอบเขตกว้างกว่า และมีความเกี่ยวพันกับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นอย่างมาก จะไม่พบว่าการแสดงความคิดเห็นแยกจากทัศนคติหรือลักษณะของตนเอง

3. ถ้าความคิดเห็นเป็นสิ่งมีชีวิต มันสามารถวัดได้และได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการวัดขึ้นมา โดยปกติจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของคนจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น ประชามติ เป็นการสุ่มตัวอย่างปัญหาที่ซับซ้อน และการวัดความคิดเห็น ทัศนคติ เทคนิคการวางแผน และการสร้างแบบสอบถามนำมาใช้ในการวิจัย ทำให้นักวิจัยบางคนกำหนดความเห็นในรูปดังกล่าว

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์ (2550 : 9) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้อันแท้จริง แต่ในบางครั้งความคิดในบางสิ่งบางอย่างอาจเป็นจริงได้

ลักษมี ออสวัสดิ์ (2551 : 11) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้สึกที่แท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่ใจ ความคิดเห็นของแต่บุคคลที่เห็นว่า จะเป็นจริงตามที่คาดไว้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความคิดเห็น หรือการลงความเห็น หรือความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการพูดหรือเขียนที่มีลักษณะของการตีความหรือลงมติ โดยอาศัยประสบการณ์ ความรู้สึกและสภาพแวดล้อม ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ก็ได้

2. องค์ประกอบของความคิดเห็น

ปิยาณี เหล่ากาวี (2547 : 6 - 7) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็น แบ่งออกได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ได้แก่ ความรู้ความคิดที่บุคคลมีสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นเป็นบุคคลหรือสภาวะการณ์ใด ๆ ความรู้ ความคิด ดังกล่าวเป็นส่วนกำหนดทิศทางความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้และการติดต่อกับสิ่งเร้าครบถ้วนแล้ว บุคคลจะมีความเห็นต่อสิ่งเร้าในทางบวก

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะกำหนดทิศทางความคิดเห็น คือถ้ามีความรู้สึกดีบุคคลก็จะมีความเห็นทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งนั้น บุคคลก็จะมีความเห็นในทางลบ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะแสดงความคิดเห็นของบุคคล คือแสดงออกอย่างชัดเจนแสดงว่ามีความคิดเห็นเป็นบวกเป็นลบแน่นอน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความคิดเห็น แบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3 ประการ ประกอบด้วย 1. องค์ประกอบด้านความรู้ เช่น ความรู้ความคิดที่บุคคลมีสิ่งเร้า 2. องค์ประกอบด้านความรู้ เช่น ความรู้ความคิดที่บุคคลมีสิ่งเร้า 3. องค์ประกอบด้านความรู้ เช่น ความรู้ความคิดที่บุคคลมีสิ่งเร้า เป็นต้น

3. การเกิดความคิดเห็น

ประภาส แถบสีแสง (2551 : 10) กล่าวว่าความคิดเห็น เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามเงื่อนไข 4 ประการดังนี้

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่นความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน เพื่อน ฯลฯ

2. ประสบการส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งมีประสบการที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้ว ยังทำให้รูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้นความคิดบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญของคนนั้น ๆ

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง เพื่อน ดารา นักการเมือง และคนอื่น ๆ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นของกลุ่มสังคมที่ตนเองคาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อมเช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความคิดเห็น จะเห็นได้ว่าเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ ได้จากประสบการณ์ส่วนตัว การเลียนแบบและอิทธิพลของสังคม ล้วนเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างกันแล้วแต่สถานการณ์ หรืออาจขึ้นอยู่กับอิทธิพลที่มาจากครอบครัว กลุ่มสังคม และวัฒนธรรมประเพณีจะทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เป็นต้น

4. การวัดความคิดเห็น

จำลอง คำดีบุญ (2545 : 51) ได้อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางทัศนคติ หรือการแสดงออกทางทัศนคติ หรือเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็น และทัศนคตินั้นมีความหมายและลักษณะที่ใกล้เคียงกัน วิธีการในการวัดความคิดเห็น จึงสามารถใช้เป็นวิธีการวัดทัศนคติได้ด้วย แต่การวัดทัศนคติ เป็นการวัดพฤติกรรมภายใน เป็นการวัดที่ยากกว่า จึงใช้วิธีการอนุมานจากพฤติกรรมภายนอก และมีวิธีการวัดได้หลายวิธี ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. การรายงานตนเอง เป็นการวัดทัศนคติของบุคคล โดยให้ผู้ถูกวัดรายงานเท่าที่ความรู้ของตนเองมีต่อสิ่งที่จะวัด ซึ่งจะวัดเพียง ดีหรือไม่ดี สนับสนุนหรือคัดค้าน เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในการใช้มาตราวัดทัศนคติ แบ่งออกได้หลายประเภท คือ

1.1 มาตราวัดของเธอร์สโตน (Thurstone scale) การสร้างมาตรวัดแบบนี้มีวิธีการโดยรวบรวมข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่ต้องการวัด ควรได้ประมาณ 100 ข้อคำถามเป็นอย่างน้อย โดยมีข้อคำถามเป็นเชิงบวก กลาง และเชิงลบมาก จากนั้นให้เลือกตอบว่ามีข้อความใดที่ต่างจากความคิดเห็นของผู้ต้องการวัด แล้วนำมาคำนวณเพื่อหาค่ามัธยฐาน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อความ เลือกข้อความตามค่ามาตรที่วัดได้ จะเหลือข้อคำถามประมาณ 20 ข้อคำถามหรือไม่เกิน 45 ข้อคำถาม

1.2 มาตราวัดของลิเคิร์ท (Likert scale) เป็นการสร้างมาตรวัดที่พัฒนาจากวิธีของเธอร์สโตน ซึ่งนิยมใช้มากในปัจจุบัน มีข้อคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบปะปนกัน ส่งให้ผู้ตอบตัดสินข้อความว่า ข้อใดตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

1.3 มาตราวัดจำแนกความหมาย (Semantic differential scale) ลักษณะมาตรวัดจะประกอบด้วย คำคุณศัพท์ที่บรรยายลักษณะของเป้าหมายที่ต้องการวัดที่แสดงลักษณะที่ตรงกันข้ามกันเช่น บวก ลบ ดี เลว ยินดี ไม่ยินดี ระหว่างคำคุณศัพท์นี้จะมีช่วงห่างกัน 7 อันตรภาคชั้น โดยผู้ตอบ เลือกตอบว่าความรู้สึกที่มีต่อเป้าหมายนั้นอยู่ในระดับอันตรภาคชั้นใด คะแนนของทัศนคติดูจากแต่ละข้อซึ่งอยู่ประมาณ 1–7 คะแนน ซึ่งคะแนน 1 หมายถึงเชิงลบ คะแนน 7 หมายถึงเชิงบวก

2. การสังเกตพฤติกรรม เป็นการสังเกตพฤติกรรมภายนอกของบุคคลทำให้ทราบทัศนคติของบุคคลได้ อาจมีการสัมภาษณ์ประกอบพฤติกรรม เพื่อเป็นการอธิบายเพิ่มเติม จากนั้นอาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ ประกอบด้วยได้แก่

2.1 วิธีการกึ่งสะท้อนภาพ เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้ศึกษาบรรยายภาพไม่ชัดเจนหรือให้เติมคำหรือเติมข้อความเพื่อเป็นการเสนอคำที่ต้องการวัด

2.2 ผลการทำแบบทดสอบแบบปรนัย คือการเลือกคำตอบจากแบบทดสอบแบบปรนัยในตัวเลือกที่ไม่ถูกต้อง และแสดงคำถามลำเอียงในเรื่องนั้นโดยจะมีคำตอบที่ถูกต้องไว้แล้ว

2.3 การเต้นของหัวใจจากการวัดจากปฏิกิริยาของร่างกาย ในขณะที่ร่างกายเกิดอารมณ์จะมีปฏิกิริยาที่เกิดในร่างกายที่สามารถวัดได้ เช่น การใช้เครื่องมือวัดการตอบสนองของผิวหนัง การวัดจากอัตราการเต้นของหัวใจ การบีบตัวของหลอดเลือด การหดขยายตัวของม่านตา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้รู้สึกความเข้มข้นของทัศนคติ แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นไปทางทิศทางบวกหรือลบ

ในการวัดความคิดเห็นนั้น ส่วนมากจะใช้แบบรายงานตนเอง เพราะหลังจากจัดเก็บข้อมูลจากคนกลุ่มใหญ่ อาจจะทำโดยการสัมภาษณ์ หรืออาจใช้แบบสอบถามซึ่งสามารถใช้งานได้รวดเร็ว ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปอธิบายกว้างขวาง แต่อาจจะมีข้อจำกัดคือ ข้อมูลอาจจะไม่ตรงกับความเป็นจริงเท่าใดเนื่องจากการระมัดระวังในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งหากจะให้เกิดความมั่นใจมากที่สุด จะทำโดยใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อจะลดความบกพร่องจากวิธีการใดวิธีการหนึ่งได้สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น คือการควบคุมสถานการณ์อื่นที่กระทบต่อความคิดเห็นเพราะอาจจะทำพฤติกรรมที่แสดงออกเปลี่ยนไปได้

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็น เป็นการวัดความคิดเห็นหรือการแสดงออกทางทัศนคติ หรือเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นและทัศนคตินั้นมีความหมายและลักษณะที่ใกล้เคียงกัน วิธีการในการวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติ มีหลายวิธี เช่น ใช้มาตราวัดของเธอร์สโตน มาตราวัดของลิเคิร์ท มาตราวัดจำแนกความหมาย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ความหมายของการบริการ และความสำคัญของงานบริการ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานสถาน พ.ศ. 2535 (2546 : 457) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนได้ด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการ ตรงกับในภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกขอรับการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญเป็นการช่วยเหลืออำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

วิทยา ด่านดำรงกูล (2547 : 10) กล่าวว่า หัวใจของงานบริการ คือ V-SERVE ได้แก่

V = Vision วิสัยทัศน์แห่งบริการ มองบริการจากสายตาหรือมุมมองของลูกค้าว่าต้องการอะไร

S = Skills ทักษะในงานบริการที่สำคัญคือ ทักษะในการสื่อสารและการจัดการ

E = Empathy ความเข้าใจลูกค้าในแต่ละคน

R = Responsiveness ตอบสนองอย่างเต็มใจ รวดเร็ว

V = Vigor สร้างความเข้มแข็งในงานบริการ ตั้งแต่คัดเลือกพนักงานบริการ การฝึกอบรม มอบอำนาจในการปฏิบัติงาน ให้ค่าตอบแทน สร้างวัฒนธรรม และผู้นำที่เข้มแข็ง

E = Evaluation ประเมินผลการบริการ ตรวจสอบว่า บริการที่ส่งมอบให้ลูกค้านั้น สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากน้อยเพียงใด

ชูศรี ออสเตรีย (2552 : 4) กล่าวว่า การบริการ คือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ พึงพอใจ และเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับการบริการเหนือความคาดหมาย และได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E – Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner สมัครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย (2552 : 16) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้มารับบริการรู้สึก พอใจ ประทับใจจากการให้บริการเกี่ยวกับการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ซึ่งหลักการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ มีหลักการสำคัญ 5 ด้านดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวก หมายถึง การได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง ความสะดวก สบายของอาคาร และสถานที่ที่ให้บริการ

2. ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการที่รวดเร็ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ใช้เวลาน้อยในการรอคอย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอำนาจตัดสินใจและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

3. ด้านความถูกต้อง หมายถึง ความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารที่ได้รับ หลังจากที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตรงตามระเบียบ กฎหมาย

4. ด้านความเสมอภาค หมายถึง การจัดลำดับก่อนหลังของผู้รับบริการ การได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

5. ด้านความโปร่งใส หมายถึง มีกระบวนการดำเนินงานที่มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการประกาศขั้นตอนของการทำงานและระยะเวลาในการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจประทับใจในการบริการ ได้แก่ 1) ด้านความสะดวก เช่น การได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ 2) ความรวดเร็ว เช่น ระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการที่รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยในการรอคอย 3) ความถูกต้อง เช่น ความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารที่ได้รับ 4) ความเสมอภาค เช่น การจัดลำดับก่อนหลังของผู้รับบริการ 5) และความโปร่งใส เช่น มีกระบวนการดำเนินงานที่มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ เป็นต้น

2. ความสำคัญของการบริการ

มีนักวิชาการ ตลอดทั้งองค์กรภาครัฐ ได้อธิบายถึงความสำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้คือ

สุขสนั่น อินทชัย (2547: 34) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำดีขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณา ลักษณะความสำคัญของการบริการออกได้ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงออกพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา ค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกที่ดี ก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ และต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการคน จะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความคืบหน้า โดยเฉพาะด้านธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกที่ผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

กระทรวงสาธารณสุข (2546 : 17 - 18) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2) ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความยินยอมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการทีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกว่างไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 220) กล่าวถึงหลัก 3 ประการ ของผู้มีหน้าที่ให้บริการ ได้แก่

1. มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีศิลปะในการพูด เช่น รู้จักพูดให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจง่าย การแสดงความสุภาพ

2. ทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจในการบริการของหน่วยงาน เช่น การพูดจาอ่อนน้อม กิริยาเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี

3. มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ เช่น ให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน นำผู้มาติดต่อเข้าพบผู้เกี่ยวข้อง

สุพัตรา สุภาพ (2550 : 61) กล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการหรือลูกค้าว่า ลูกค้าถูกเสมอ บริการอย่างรวดเร็ว หลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ตั้งใจฟังเพื่อจะได้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร ชี้แจงหรือแก้ข้อข้องใจหากลูกค้าเข้าใจผิด สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่โต้เถียง ยอมรับผิด ขอโทษเมื่อทำผิด จำชื่อลูกค้าให้ได้

จากหลักการการให้บริการ ต้องยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการและสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ตลอดจนต้องยึดหลักความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีอัธยาศัยดียิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ เป็นมิตรกับผู้รับบริการ และมีวิธีการทำให้ประทับใจเมื่อได้รับบริการ ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการ

ยศสุพล ศรีจันทร์ (2552 : 41 - 42) กล่าวว่า การบริการเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง ไม่มีตัวตน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับได้ การให้บริการที่ดีคือ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งลักษณะของบริการที่ดี เช่น ความสะดวก รวดเร็ว การติดต่อของผู้รับบริการจะต้องไม่ซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาผู้ใช้บริการสามารถสอบถามได้เสมอ ถ้ามีเรื่องใดที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น จะต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงสาเหตุได้ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ ประกอบด้วย

1. สมบูรณ์และถูกต้อง ได้แก่ ผู้ให้บริการจะต้องศึกษาระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่รับผิดชอบให้ชัดเจน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานก็จะสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ทันที ไม่ลังเล เปิดดูระเบียบ ซึ่งจะทำให้การบริการเกิดความล่าช้า

2. บริการทั่วถึง ได้แก่ ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ให้บริการให้ทั่วถึงกับบุคคลทุกระดับ

3. เป็นธรรม ได้แก่ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลัดขั้นตอนให้กับเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วย งานที่ให้บริการ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการและผู้รู้หลายท่าน ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความหมายของคุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

พิรุณ รัตนวนิช (2547 : 6) กล่าวว่า คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ ย่อมหมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลหรือผู้ใช้บริการลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำเป็นประจำ รับรู้ได้โดยทั่วกัน เป็นบริการที่มีลักษณะ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง
2. ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง

สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังคือ ได้รับการตอบสนองตามความประสงค์ ทั้งนี้ต้องไม่ผิดหลักศีลธรรมไม่ผิดกฎหมาย กฎกติกาของสังคม และอยู่ภายใต้คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2549 : 401) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจและการตอบสนองความต้องการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

1. Q (Quality) ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience) ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความพิถีพิถัน ประณีตบรรจง มีฝีมือ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรและองค์กร มีความสามารถที่จะทำได้ตามความคาดหวังของลูกค้า ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ความคงเส้นคงวาสม่ำเสมอของบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การรับประกันหลังบริการ เป็นต้น

2. C (Cost) ได้แก่ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่พอเหมะไม่แพงเกินไป ความคุ้มค่าในเงินที่จ่ายเป็นค่าบริการ (Cost Effectiveness) เป็นต้น

3. D (Delivery) ได้แก่ การเสนอบริการแปลกใหม่ ความสลับซับซ้อนในขั้นตอนบริการที่ดูแลให้การส่งมอบดีขึ้น การเคลื่อนย้าย จัดเก็บ ถนอม รักษาที่ดี เป็นต้น

4. S (Safety) ได้แก่ ความไม่ประมาทเลินเล่อของผู้ให้บริการ การคำนึงถึงระบบการรักษาความปลอดภัย การเตือนภัย ระบบความปลอดภัยที่เชื่อมโยงหน่วยงานราชการ การลดความเสี่ยง ลดอุบัติเหตุโดยการฝึกฝนปฏิบัติ เป็นต้น

5. M (Morale) ได้แก่ การเอาใจใส่ให้ความสนใจลูกค้าผู้ใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ใช้จิตรสำนึกในการให้บริการ (Service mind) ระบบการบุคคลที่เอื้อตอบแทนคนทำงานบริการที่ดีตามระบบคุณธรรมและผลงาน (Merit system) เป็นต้น

6. E (Education/Environment) ได้แก่ การให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ ทบทวนกระบวนการให้บริการสม่ำเสมอ การจำกัดของเสีย /สกปรกที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

7. I (Image) ได้แก่ ชื่อเสียง ความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นต้น

ผุสดี เต้าประยูร (2551 : 2 - 3) กล่าวว่า คุณภาพ คือ การวัดความพึงพอใจ ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและผู้เสนอสินค้า คุณภาพคือ สิ่งที่ลูกค้าเป็นผู้ที่จะบอกได้ ลูกค้าต้องการสินค้าและบริการที่คุณภาพสูง เราจึงต้องหาวิธีวัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพจากลูกค้า โดยรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า วิธีที่จะได้ข้อมูลจากลูกค้า เช่น การใช้แบบสอบถาม การสำรวจ เป็นต้น

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2551 : 265 - 266) ได้เขียนไว้ในหนังสือ "คุณภาพคือ ความอยู่รอด" (Quality means survival) กล่าวว่า คุณภาพเป็นปัจจัยหนึ่งแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่งของธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบัน คือ ต้องมีทั้งคุณภาพของสินค้า บริการ และคุณภาพของคนในองค์กร องค์กรจึงจะอยู่รอด เช่นเดียวกับ "คุณภาพของงานบริการประชาชน" ของภาคราชการ ซึ่งปัจจุบันมีการเรียกร้องในคุณภาพของการบริการประชาชน (Public demand) เพิ่มขึ้นทุกขณะ ทำให้ราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิด และวิธีปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจมากขึ้น และคุณภาพคือการอยู่รอดซึ่งทุกวันนี้สิ่งที่เราได้ยินได้ฟังกันจนคุ้นหูคือคำว่า "คุณภาพ" เราทุกคนต่างต้องการคุณภาพ ลูกค้าต้องการสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ พนักงานธนาคารต้องการลูกหนี้ที่มีคุณภาพ ประชาชนต้องการนักการเมืองและข้าราชการที่มีคุณภาพ เจ้านายต้องการลูกน้องที่มีคุณภาพ พนักงานต้องการผู้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพ คนดูทีวีต้องการรายการทีวีที่มีคุณภาพ คนไข้ต้องการแพทย์ที่มีคุณภาพ เราต้องการระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ และอื่น ๆ ที่เราต้องการและเรียกร้องให้มี "คุณภาพ" อีกมากมาย คุณภาพจึงไม่ใช่ทางเลือกที่จะมีก็ได้หรือไม่มีก็ได้อีกต่อไป ดังนั้น นับจากนี้ไป คุณภาพจะเป็นถนนเส้นเดียวเท่านั้นที่เราทุกคนจะต้องเดินกันต่อไปอีก อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าเราต้องการอยู่รอด ดังนั้นคุณภาพ จึงหมายถึง

1. ความเหมาะสมกับการใช้งาน (คำจำกัดความความของจูรัน)
2. เป็นไปตามที่ต้องการหรือตามที่กำหนดไว้ (คำจำกัดความของครอสบี้)
3. ความพึงพอใจของลูกค้า
4. คุณลักษณะต่าง ๆ ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์สินค้า หรือบริการซึ่งแสดงถึง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่กำหนด

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่เพียงเกินไป การเสนอราคาที่แปลกใหม่ ความไม่ประมาทเลินเล่อของผู้ให้บริการ การเอาใจใส่ให้ความสนใจลูกค้า การให้ความรู้สม่ำเสมอ และความเชื่อถือไว้วางใจ การใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ การมีส่วนร่วมของลูกค้า การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือในตัวสินค้า การรับประกันสินค้าเมื่อมีการชำรุดเสียหาย เป็นต้น

2. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พอสรุปได้ดังนี้คือ

สุขสนั่น อินทชัย (2547 : 36) ได้อธิบาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐนั้น มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1.1 คิดพิจารณารู้จริงรู้ลึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่นำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา ต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสา... วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้น สำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

1.5 ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่าย ที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์การและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสารประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง และเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม การบริการสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และการบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน- หลัง เป็นต้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สนใจเอาใจใส่ และบริการด้วยความเต็มใจ เป็นต้น

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ ให้บริการสะดวก เหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสม อากาศมีการถ่ายเทได้สะดวก เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. การบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้ บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่าง เช่น ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม ไม่บริการประชาชน ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย และขาดความรอบรู้และ
ทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ ประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

ประภาพร สุขุมวิริยะกุล (2548 : 11 - 12) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกด้านเวลา สถานที่ เช่น ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายบริการอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ ต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากร ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) บุคลากรจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้แก่ลูกค้า ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

9. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้

10. เข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การบริการอย่างมีคุณภาพ คือ พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจและประทับใจมากที่สุด เพราะพนักงานผู้ให้บริการ เป็นผู้สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ทักษะ พนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ มีความคล่องตัวในหน้าที่เป็นอย่างดี พัฒนา ปรับปรุงความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. ประสิทธิภาพ งานที่ทำจะต้องมีประสิทธิภาพสูง ไม่เกิดความบกพร่อง เสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้าย่อมต้องการบริการที่ดี มีคุณภาพ

3. ความภาคภูมิใจ มีการสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานได้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ แล้วพนักงานก็จะให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

4. อัธยาศัยไมตรี พนักงานจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี จะต้องทำงานด้วยหัวใจ หมายถึง ทำด้วย "หัว" คือ ทำอย่างมีทักษะ และทำด้วย "ใจ" คือ ทำด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตนยิ้มแย้มแจ่มใส ออกมาจากใจจริง

5. ต้องปรับปรุงทัศนคติการให้บริการใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2551 : 265 - 266) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพของการบริการ คือ การให้บริการ ซึ่งจะเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ มีปัจจัย 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer satisfaction and beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods system and technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)

สรุป การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจและประทับใจมากที่สุด เช่น การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ความชำนาญในการให้บริการแก่ลูกค้า ความมีน้ำใจต่อลูกค้า ความน่าเชื่อถือในตัวผู้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน

มีนักวิชาการ ตลอดทั้งองค์กรภาครัฐ ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการให้บริการประชาชน ซึ่งผู้วิจัย ขอนำเสนอดังนี้คือ

กุลธน ธนาพงศธร (2550 : 203 – 204) ได้ให้ความเห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการอื่น ๆ ต้องดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค โดยผู้บริการที่จัดให้นั้น ต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใด ๆ แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552 : 3 - 11) อธิบายว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนดังนี้คือ

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประทับใจให้แก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1.2.1 การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้แล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาในการปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3. การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ควรจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ดังนี้คือ

2.1 การจัดงานสำนักงาน ควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร ใกล้ทางเข้า - ออก เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างพอ อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาพนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงาน ควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดทำที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมจัดที่พักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ และควรทำความสะอาดห้องน้ำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือเรื่อง อุปกรณ์เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่างของคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

3. ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 ควรศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ งานบริการให้แก่ประชาชน จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ ดังนั้นจึงพิจารณาถึงเรื่องความรู้ความสามารถได้ใน 2 ลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ในงาน และในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ และ ความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

3.2 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องเหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันของเขา จึงขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

3.3 ควรซักถาม เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็น เพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นๆ ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

3.4 งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

3.5 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

3.6 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.7 คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันนั้น อาจก่อให้เกิดอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา คำพูด ห้ามกล่าวคำว่าไม่ได้ โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการประชาชน หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนดังนี้คือ การแต่งกายที่ดี การรักษาเวลา การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน มีมารยาทในการให้บริการ และควรหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ 2) ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ควรจัดดังนี้คือ สำนักงานควรมีแสงสว่างพอ อากาศถ่ายเทสะดวก สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม และควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ให้เพียงพอ และ 3) ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานดังนี้ คือ ควรศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ ควรซักถาม เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็น ควรสามารถทำงานแทนกันได้ และควรจัดลำดับก่อนหลังการให้บริการ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

สำหรับในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ พันธกิจงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน วิสัยทัศน์การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของกรมการปกครอง และการปฏิรูปกระบวนงานหลัก ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. พันธกิจการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยนั้น มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน เป็นการให้บริการประชาชนผู้มีสัญชาติไทย ตามพระราช - บัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั่วประเทศใช้เป็นเอกสารสำคัญในการแสดงตัวบุคคล กับหน่วยงานของทางราชการและเอกชนในการประกอบธุรกรรมและใช้สิทธิต่าง ๆ โดยมีสำนักทะเบียนที่ให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนทั้งในภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น รวม 1,078 แห่ง ทั่วประเทศ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพ

การให้ บริการบัตรประจำตัวประชาชน ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึงดำเนินการปฏิบัติกระบวนงานการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ที่ทันสมัย เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดขั้นตอน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และได้รับประโยชน์สูงสุดตลอดจนสนับสนุนรัฐบาล อีเล็กทรอนิกส์ (E – Government) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2550 : 179 – 190)

สรุปได้ว่า พันธกิจงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นการให้บริการประชาชนผู้มีสัญชาติไทย ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั่วประเทศใช้เป็นเอกสารสำคัญในการแสดงตัวบุคคล กับหน่วยงานของทางราชการและเอกชนในการประกอบธุรกรรมและใช้สิทธิต่าง ๆ เป็นต้น

2. วิสัยทัศน์การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ของกรมการปกครอง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีวิสัยทัศน์คือ “มุ่งพัฒนาบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ได้รับประโยชน์สูงสุดและตอบสนองความมั่นคงของประเทศสนับสนุนรัฐบาลสู่รัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์ (E - Government) ที่ให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการและสวัสดิการของรัฐได้โดยระบบอัตโนมัติที่รวดเร็วและเป็นธรรม”

สรุปได้ว่า วิสัยทัศน์การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย คือการมุ่งพัฒนาบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ได้รับประโยชน์สูงสุดและตอบสนองความมั่นคงของประเทศสนับสนุนรัฐบาลสู่รัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์

3. การปฏิรูปกระบวนงานหลัก ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ปฏิรูปกระบวนงานหลัก ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 5 กระบวนงาน ดังนี้คือ

3.1 กระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนที่รวดเร็ว โดยปรับเปลี่ยนกระบวนงานการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน จากที่ทำด้วยมือ (Manual) มาเป็นการให้บริการจัดทำบัตรด้วยระบบสารสนเทศการสื่อสารคอมพิวเตอร์ On – line ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดขั้นตอน ประชาชนได้รับบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ครอบคลุม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การปรับเปลี่ยนกระบวนการงานการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้สามารถลดระยะเวลาที่ประชาชนขอมีบัตร และการได้รับบัตร จากเดิม 36 - 45 วัน เหลือเพียง 20 นาที

3.1.1 สภาพการปฏิบัติงานแบบเดิม กระบวนงานการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเดิมนั้ มี 10 ขั้นตอน ดังนี้

1) ประชาชนไปยื่นคำขอ ณ สำนักทะเบียนที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่ถ่ายรูปและมอบ บ.ป. 2 ให้ประชาชน 1 วัน

2) สำนักทะเบียน ส่ง ป.1 และฟิล์ม ให้กรมการปกครองทางไปรษณีย์ 5 วัน

3) เจ้าหน้าที่รับ บ.ป.1 และฟิล์ม จาก สำนักทะเบียน 1 วัน

4) เจ้าหน้าที่ล้างฟิล์ม อัดรูป 5 วัน

5) เจ้าหน้าที่ปิดรูปใน ป.บ.1 ถ่ายไมโครฟิล์ม 5 วัน

6) เจ้าหน้าที่พิมพ์รายการบัตร จัดเก็บภาพใบหน้าด้วยคอมพิวเตอร์ ภายใน 10 วัน

7) เจ้าหน้าที่ตัดบัตรปิดรูปในบัตร 5 วัน

8) เจ้าหน้าที่เคลือบบัตร/ลงทะเบียน 3 วัน

9) กรมการปกครองจัดส่งบัตรให้สำนักทะเบียนทางไปรษณีย์ 1 วัน

10) สำนักทะเบียนลงทะเบียน บ.ป. 5 มอบบัตรให้ประชาชน

3.1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ กระบวนการงานการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนแบบใหม่ แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) ประชาชนยื่นหลักฐาน/เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ใช้เวลา 5 นาที

2) เจ้าหน้าที่บันทึกคำขอ บ.ป. ใช้เวลา 1 - 3 นาที โดยบันทึก PID โดยวางนิ้วจัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือ และกรอกข้อมูล

3) ถ่ายรูป ใช้เวลา 3 นาที โดย บันทึก PID ถ่ายรูป/เก็บภาพใบหน้า

4) พิมพ์ บ.ป. ใช้เวลา 1 - 2 นาที โดย พิมพ์ บ.ป. 1 ประชาชนตรวจชอบความถูกต้อง/ลงชื่อมร บ.ป.1 และพนักงานเจ้าหน้าที่ลงนามอนุญาตให้ออกบัตร

5) ผลิตบัตร ใช้เวลา 4 นาที โดยบันทึกหมายเลข บ.ป. 1 และพิมพ์บัตร/ตรวจความถูกต้อง

6) จัดเก็บลายพิมพ์นิ้วมือลงในบัตร หรือกำหนด PIN CODE ใช้เวลา 3 นาที

7) ประชาชนรับบัตร

3.2 กระบวนงานการยื่นคำขอมีบัตรได้ทุกที่ที่สำนักทะเบียนทั่วประเทศ โดยปรับเปลี่ยนระบบการค้นหาหลักฐานเพื่อจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำด้วยมือ (Manual)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มาเป็นการให้บริการบัตร โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลหลักฐานของผู้ขอมีบัตรด้วยระบบสารสนเทศการสื่อสารคอมพิวเตอร์ On - Line ระหว่าง 1,078 สำนักทะเบียนทั่วประเทศ ประชาชนสามารถยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนได้ทุกที่ที่สำนักทะเบียนทั่วประเทศ ไม่จำเป็นต้องไปยื่นคำขอมีบัตรที่สำนักทะเบียนที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านอย่างที่ทำในอดีต

3.2.1 สภาพการยื่นคำขอมีบัตรเดิม ประชาชนที่จำเป็นต้องมีบัตรประจำประชาชนตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2546 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม จะต้องไปยื่นขอมีบัตรที่สำนักทะเบียนที่ตนมีชื่อในทะเบียนบ้าน เพื่อตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง การยื่นขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนดังกล่าวนั้น ทำให้ประชาชนที่ไปประกอบอาชีพในท้องถิ่นอื่น ต้องเดินทางกลับไปทำบัตรที่สำนักทะเบียนที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ทำให้ต้องเสียเวลา และเสียเงินเป็นจำนวนมาก

3.2.2 สภาพการยื่นคำขอมีบัตรใหม่ ปัจจุบันกรมการปกครอง ได้เชื่อมโยงระบบสารสนเทศและการสื่อสารคอมพิวเตอร์ On -Line ระหว่างสำนักทะเบียนทุกแห่งทั่วประเทศ 1,078 แห่ง ดังนั้นประชาชนสามารถยื่นคำขอมีบัตร ณ สำนักทะเบียนใดก็ได้ที่สะดวก ไม่จำเป็นต้องยื่นคำขอ ณ สำนักทะเบียนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านเท่านั้น และไม่จำเป็นจะต้องเขียนคำขอเอง เพียงใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เครื่องจะจัดพิมพ์คำขอให้ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

3.3 กระบวนงานการเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยปรับเปลี่ยนกระบวนงานสอบสวนเพื่อเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จากเดิมที่ทำด้วยมือ (Manual)มาเป็นการเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้การสอบสวนเพื่อเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียม รวมทั้งการออกใบเสร็จรับเงินในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเป็นการป้องกันการเรียกเก็บเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด

3.3.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม การให้บริการในส่วนของการเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน กรณีสูญหาย และการทำบัตรประจำตัวประชาชนเกินกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายได้กำหนด ซึ่งขั้นตอนการทำบัตรทั้ง 3 กรณี เช่น การเปลี่ยนบัตร ฯ ต้องมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการทำบัตร ฯ กรณีบัตรหายต้องมีการสอบสวนและเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ส่วนการทำบัตร ฯ เกินเวลากว่าที่กฎหมายกำหนดต้องมีการบันทึกถ้อยคำผู้ต้องหาและบันทึกการเปรียบเทียบ ซึ่ง 3 กรณียังเป็นการให้บริการด้วยมือในการบันทึก การรับแจ้งเอกสารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชนสูญหายหรือถูกทำลาย และบันทึกการเปรียบเทียบ จึงมีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ บางสำนักทะเบียนไม่มีการมอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ใบเสร็จรับเงินให้แก่ประชาชนทำให้เกิดความสงสัยแก่ประชาชน ซึ่งกระบวนงานการสอบสวนเพื่อเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มี 6 ขั้นตอน ได้แก่ ยื่นคำขอมีบัตร กรณีบัตรหาย /เกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด/เปลี่ยนบัตร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน บันทึกถ้อยคำของผู้ร้องขอมีบัตร สอบพยานบุคคล รับใบเสร็จ นำใบเสร็จแนบคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อไป ซึ่งทั้ง 6 ขั้นตอนจะต้องใช้เวลาเฉลี่ยรายละ 2 ชั่วโมง 20 นาที นอกจากนี้เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาในการจัดเก็บเอกสารหลักฐานให้เป็นหมวดหมู่ หลังจากดำเนินการเสร็จในแต่ละสิ้นวันเฉลี่ยรายละ 20 นาที

3.3.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ ฉะนั้นเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการแสวงหาประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเพิ่มคุณภาพการบริการประชาชนเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้เกิดความรวดเร็วขึ้น กรมการปกครองจึงได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงขั้นตอนการทำบัตรประจำตัวประชาชนในการออกใบเสร็จรับเงินและแบบพิมพ์ที่เกี่ยวข้องด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ อาทิ เช่น การบันทึกการเปรียบเทียบปรับ บันทึกถ้อยคำของผู้ต้องหา ใบเสร็จต่าง ๆ ให้มีเพียงขั้นตอนเดียว ได้แก่ ผู้ขอมีบัตรยื่นคำร้องเสียค่าปรับและ/หรือค่าธรรมเนียมพร้อมกับยื่นคำร้องขอมีบัตรพร้อมกันไป ซึ่งใช้เวลาเฉลี่ยรายละ 30 นาทีเท่านั้น และเจ้าหน้าที่ไม่ต้องมาเสียเวลาการจัดเก็บเอกสารในภายหลัง เนื่องจากมีการเก็บเอกสารโดยอัตโนมัติ

3.4 กระบวนงานการขยายการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่

3.4.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน เดิมนั้นจะปฏิบัติงานตามเวลาปฏิบัติราชการปกติ คือ เวลา 08.30 – 16.30 น. ในวันราชการ

3.4.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ สำนักทะเบียนกลาง/จังหวัด/อำเภอ/ท้องถิ่น ได้จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการ ณ แหล่งชุมชนหนาแน่น เช่น ศูนย์การค้า สถานศึกษา สถานประกอบการขนาดใหญ่ เพื่อจะได้อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนถึงแหล่งชุมชน ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยบริการ เช่น ศูนย์อำเภอยิ้ม ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ จ. นครปฐม ศูนย์อำเภอยิ้ม ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ จ. นครราชสีมา ศูนย์อำเภอยิ้ม ห้างสรรพสินค้า ฟิวเจอร์ปาร์ครังสิต จ. ปทุมธานี ศูนย์อำเภอยิ้ม ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี จ.สมุทรปราการ และศูนย์อำเภอยิ้ม ห้างเซียร์รังสิต จ.ปทุมธานี เป็นต้น และสำนักทะเบียนกลาง/จังหวัด/อำเภอ/ท้องถิ่น จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการประชาชนในกรณีเกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่ เช่น อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ประสบภัย บัตรประจำตัวประชาชนชำรุด สูญหาย โดยอาจมีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และค่าปรับ เพื่อเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจให้กับผู้ประสบภัยพิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.5 กระบวนงานเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำประชาชน ได้แก่

3.5.1 กระบวนงานมุ่งให้บริการ โดยถือว่าประชาชนนั้นคือลูกค้าที่สำคัญ มีการส่งเสริม มีกระบวนงานเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สำคัญของกรมการปกครองในการบริการประชาชนซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนไปติดต่อขอมีบัตร การขอมีบัตรใหม่และการขอเปลี่ยนบัตรประมาณ 80 – 100 คน/สำนักทะเบียน การบริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) หมายถึงการให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจจากผู้ให้บริการโดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา น้ำเสียง และรอยยิ้มอันเป็นผลให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน และกำหนดเป็นคำขวัญของอำเภอ ยิ้มว่า "ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่งกายสุภาพ รับทราบและแก้ไขปัญหา กล่าวอำลาด้วยมิตรไมตรี" โดยเป้าหมายของการบริการ 4 ประการ คือ การสร้างคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ การบริการมีความรวดเร็วตรงเวลา ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของประชาชนได้ และได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับ จะต้องมีทัศนคติต่อประชาชนผู้รับบริการ ว่าเป็นบุคคลสำคัญที่มาใช้สิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

3.5.2 กระบวนงานเปิดช่องทางในการรับฟังความต้องการของประชาชน ได้แก่

1) จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยใช้วิธีการทางสถิติ และดัชนีชี้วัด เพื่อนำมาวิเคราะห์ การวัดความพึงพอใจ และนำผลมาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนมากยิ่งขึ้น

2) จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสร้องเรียนเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยนายอำเภอจะเปิดตู้รับฟังความคิดเห็นนำเรื่องร้องเรียนของประชาชนไปพิจารณาด้วยตนเองทุกวัน

3) จัดให้มีการติดต่อทาง Internet ผ่าน Website บริการของกรมการปกครอง ประชาชนสามารถเสนอข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนความต้องการ ถามคำถามหรือขอรับความช่วยเหลือจากนายอำเภอตลอดจนศึกษาขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับบริการด้านการทะเบียนผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ทได้

4) จัดให้มีสายด่วนทางการทะเบียน 1548 ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูล ปรึกษา เสนอแนะ และร้องเรียนความต้องการเกี่ยวกับการทะเบียนทางโทรศัพท์ได้

3.5.3 กระบวนงานปรับปรุงสถานที่และภูมิทัศน์ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

1) จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้บริการส่วนหน้า มีหน้าที่ ทักทาย อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเบื้องต้น บริการผู้ที่อ่าน/เขียนหนังสือไม่ได้ คนพิการ ผู้สูงอายุ และมอบบัตรคิวเพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2) จัดระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ให้ประชาชนที่มารับบริการ ให้สามารถทราบว่ามีผู้รอคิวอยู่จำนวนเท่าไร และได้รับบริการเป็นคิวที่เท่าไร

3) จัดสถานที่รับบริการ ให้มีความสะดวกสบายติดเครื่องปรับอากาศ มีบริการหนังสือพิมพ์ หนังสืออื่น ๆ ให้อ่าน มีโทรทัศน์ เปิดรายการโทรทัศน์ หรือวีซีดีไว้ให้ประชาชนชม และมีน้ำดื่มบริการ ขณะนั่งรอรับบริการ

4) จัดให้มีการอำนวยความสะดวกเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้พิการ และผู้สูงอายุ

5) ใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและให้บริการ ตรวจเอกสารเบื้องต้น เมื่อเอกสารครบถ้วน จึงรับบัตรคิวแล้ว ทำให้ผู้ที่เอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วนไม่ต้องเสียเวลารอคิว

6) การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ จัดสถานที่บริการให้มีความสะอาดเรียบร้อย มีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ มีความทันสมัย ติดเครื่องปรับอากาศ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม บริการระหว่างรอรับบริการ

7) กำหนดให้การอำนวยความสะดวกและการบริการประชาชน เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการพิจารณาให้รางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นประจำปี ซึ่งกรมการปกครองได้จัดให้มีโครงการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่นทุกปี

3.5.4 กระบวนการช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ โดยจัดให้มีการขยายกำหนดเวลาการขอมีบัตร มีบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตรใหม่ สำหรับประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในท้องที่ประสบภัยธรรมชาติ ที่ต้องขอมีบัตร มีบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตรใหม่ภายใน 60 วัน ให้สามารถขยายเวลาออกไปได้โดยได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมแล้ว และไม่ต้องเสียค่าปรับ ภายในกำหนดเวลาที่ขยายให้ เป็นการบรรเทาความเดือดร้อน สร้างขวัญกำลังใจให้กับประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ

3.5.5 กระบวนการพัฒนาบุคลากรทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ได้แก่

1) มีการศึกษาดูงานทั้งในหน่วยงานและในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้แนวทาง วิธีการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับปรุงการงานตลอดเวลา และให้มีการศึกษาวิจัยขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุวิธีการปฏิบัติงานให้สามารถบริการประชาชนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ได้จัดให้มีการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรับทราบความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานได้ตลอดเวลา

2) มีการทำการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปรับปรุงระบบการทำงานผ่านทางการประชุมผู้บริหารเป็นประจำเดือนละ 2 ครั้ง และมีการปรึกษาหารือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นครั้งคราว

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3) มีการจัดทำ / ปรับปรุง / พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันตลอดเวลา เพื่อแจกจ่ายให้ทุกสำนักทะเบียน ใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ได้ศึกษา กฎหมาย ระเบียบ วิธีการในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

4) มีการส่งเสริมและกระจายความรู้ผ่านทาง Website ของกรมการปกครอง www.dopa.go.th เมื่อมีกฎหมายระเบียบ ประกาศคำสั่งหนังสือเวียนวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติใหม่ ทำให้ผู้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถศึกษาได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ตลอดจนสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านทาง Internet ได้

5) มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อให้มีประสบการณ์และทักษะในการให้บริการประชาชนได้ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

6) จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน อาทิเช่น บุคลิกภาพจิตสำนึกบริการ มารยาททัศนคติต่อการให้บริการ การเสริมสร้างภาพลักษณ์

7) การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการให้รางวัลเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่นสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ชมเชยและนำผลงานที่ได้ไปพิจารณาประกอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ตลอดจนมาตรการลงโทษทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับผู้ที่ประชาชนร้องเรียนเรื่องการบริการ หากมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วมีความผิดจริง

สรุปได้ว่า การปฏิรูปกระบวนงานหลัก ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นการปฏิรูปกระบวนงานหลักของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย แบ่งออกเป็น 5 กระบวนงาน ได้แก่ การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนที่รวดเร็ว การขอยื่นคำขอมีบัตรได้ทุกที่ที่สำนักทะเบียนทั่วประเทศ การเสียค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำประชาชน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริบทงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552 : 7) ได้อธิบายว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการ ภายใต้ระเบียบ กฎหมายและการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ซึ่งที่ทำการปกครองอำเภอและกิ่งอำเภอ แบ่งสายงานการบริหารงานออกเป็น 1 กลุ่มงาน และ2 ฝ่าย ดังนี้

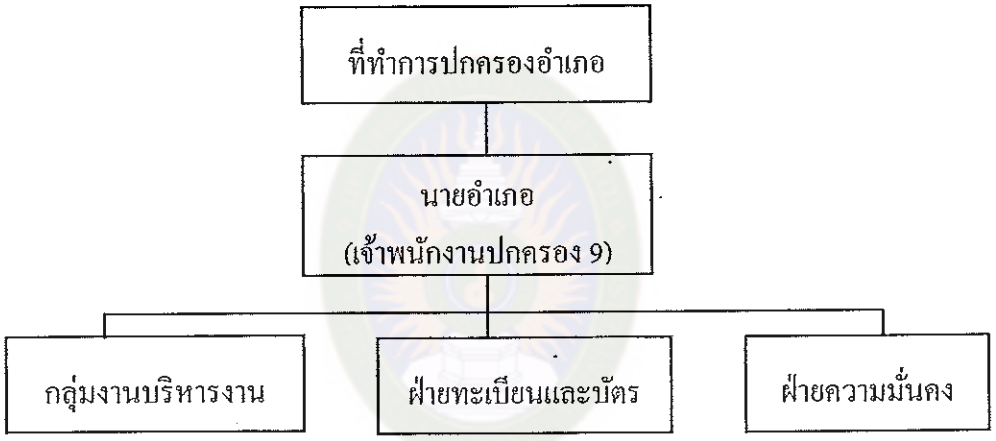
1. กลุ่มงานบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่ การบริหารงานกำนันผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้ง ทุกระดับ งานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการและงานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร งานการวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานที่บริการ งานโรงแรม อาวุธปืน การอำนวยความเป็นธรรม งานการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชันสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนอื่น ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียน และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับหมายหมาย

สำหรับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นงานหนึ่งของที่ทำการปกครองอำเภอและกิ่งอำเภอ มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองและบริหารราชการ ซึ่งคอยกำกับดูแลการปฏิบัติงาน โดยอยู่ในความรับผิดชอบของนายทะเบียนอำเภอหนองแค และงานดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นงานหลักที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ดังจะเห็นได้ว่า งานทะเบียนราษฎรและ

งานบัตรประจำตัวประชาชน จะมีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับการมาขอรับบริการงานด้านอื่น ๆ

3. ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม หรือที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีโครงสร้างดังนี้



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552 : 7)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปได้ว่า บริบทงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แบ่งสายงานการบริหารงานออกเป็น 1 กลุ่มงาน และ2 ฝ่าย ดังนี้ 1) กลุ่มงานบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่ การบริหารงานกำนันผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้ง ทุกระดับ งานการเงินและบัญชี 2) ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนอื่น และ 3) ฝ่ายความมั่นคงมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่ใกล้เคียง ขอนำเสนอ ดังต่อไปนี้

ธีรพงษ์ ศิริโสม (2547 : 65) ได้ศึกษา ปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความโปร่งใส ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเสมอภาค ผู้มารับบริการเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกัน ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกัน

ณัฐพล จันทร์สอน (2548 : 72) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยม มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 2) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานในการบริการ และด้านคุณภาพ 3) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สำนักวิจัยเอแบคโพล มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2549 : ก-ข : 23 - 29) ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี 2549 ประเภทการจดทะเบียนให้ที่ดิน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 79.60 เมื่อพิจาณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ด้านผลของการบริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 84.4 ของคะแนนเต็ม อันดับ 2 คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 82.80 อันดับ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80

อันดับ 4 คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.60 ของคะแนนเต็ม ปัญหาคือ การให้บริการล่าช้า ใช้เวลานาน รอผลช้า ข้อเสนอแนะควรให้บริการรวดเร็วขึ้น เช่น ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกข้อมูล

กรวิทย์ บัวพัน (2550 : 59) ได้ศึกษา การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

จงศักดิ์ ตั้นภูมี (2551 : 70 - 71) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้รับบริการขอจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ธนธรณ์ ภูสดสูง (2551 : 61) ได้ศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า 1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ด้านคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือเจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็วมากกว่านี้ เป็นต้น

ละออง กุยแก้วพะเนา (2553 : 72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัว ประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี อายุ

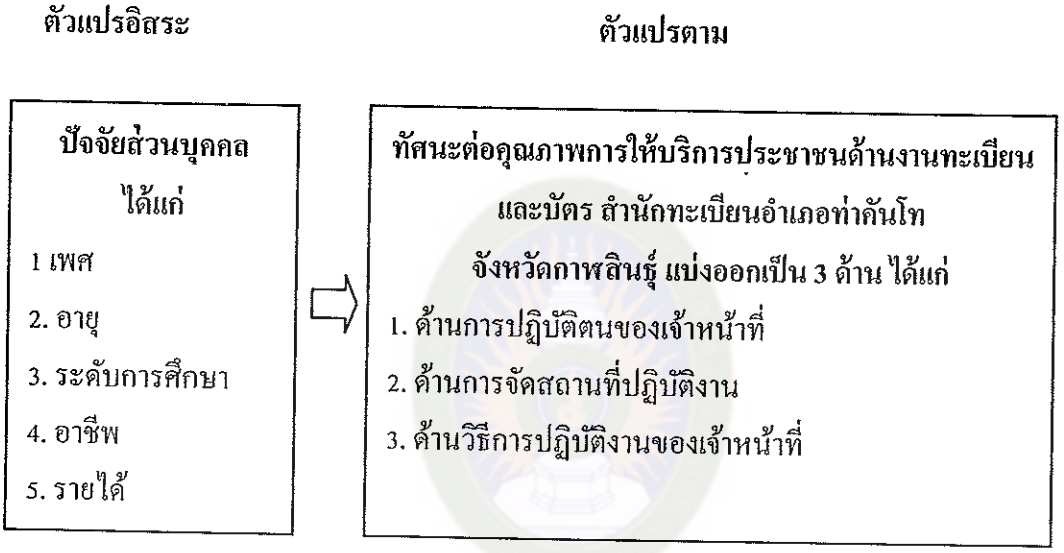
ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) สำหรับข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่ ทดแทนอาคารเดิมที่ใช้เป็นเวลานาน ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

สรุปได้ว่า จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียน ที่มีผู้ศึกษาค้นคว้ามาแล้ว พบว่า มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันของแต่ละหน่วยงาน เช่น คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในช่วงพักเที่ยง และควรให้บริการด้ายความเท่าเทียมกัน เป็นต้น ซึ่งจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ที่ศึกษาค้นคว้ามาแล้วดังกล่าว สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานท้องถิ่น หรือหน่วยราชการอื่น ๆ นำมาเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการ ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการให้บริการประชาชน ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552 : 3 - 11) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้ ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY