

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผู้ศึกษาจึงนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 ระบบการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร
- 2.5 การนำระบบเทคโนโลยี (คอมพิวเตอร์) มาใช้ในงานทะเบียน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชน ถือเป็นนโยบายหลักของรัฐบาลเพื่อที่จะบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ตามรูปแบบการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขของไทยในปัจจุบันการใช้อำนาจซึ่งเป็นหน้าที่ของคณะรัฐมนตรีหรือรัฐบาลจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักก็คือ “มุ่งเน้นในการจัดทำบริการสาธารณะ” (Public Service) ในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน รัชณี พิทักษ์ญาติ, 2546 : 10) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

เทศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีษิต, 2538: 32) กล่าวว่า การให้บริการ สาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

สมิต สัจฉกร (2542 : 13-13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นการปฏิบัติงาน ที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543 : 8) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่าง จากการให้บริการโดยทั่วไป คือ การให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพ บังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจาก สภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้ว ต้องได้รับโทษตามกฎหมาย เป็นเหตุให้ หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อ ขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้การให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตาม แต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์กรของรัฐ งานที่ควรบรรลุผล โดยง่ายก็จะกลับกลายเป็นยากซึ่งหากความเจริญก้าวหน้าให้กับประเทศชาติได้ยาก เพราะคนในชาติ ไม่ให้ความร่วมมือ ในทางกลับกันถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้ว ประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

เวอร์มา (อ้างถึงใน Suchitra, 1986 : 33) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็น กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนและการเข้าถึง การ บริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่า หน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่ระบบการผลิต (Process) จะออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็น ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมี ลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากความหมายของการให้บริการอาจสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การบริหารงาน การปฏิบัติงานที่ดี ที่อำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

2.1.2 หลักการให้บริการ

ชุมพร สังขปรีชา (2532 : 222-223) ได้กล่าวถึง การให้บริการของรัฐว่า เพื่อให้เกิดความร่วมมือด้วยดีระหว่างประชาชนกับรัฐ ควรคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1) หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนและบทบาทหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนมี 2 ประการ คือ

- (1) เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
- (2) กลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

2) หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมที่ทำประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณระดับท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น

3) หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐจึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่างๆ ตามกฎหมายและนโยบายขององค์การของรัฐ ทั้งนี้ด้วยการบริหารงานการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยหัวใจบริการ (Service Minded) ในลักษณะที่เจ้าหน้าที่ของรัฐบริการประชาชนอย่างดี และประชาชนเดินออกจากองค์การของรัฐ ไปอย่างสบายอกสบายใจ ผลที่ได้จากการบริหารงานของรัฐดังกล่าว จะทำให้ประชาชนพอใจและทำให้เกิดความร่วมมือกับรัฐ

กุลชน หนาพงศธร (2536 : 303-304) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการว่า ควรประกอบด้วย หลักการต่างๆ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้

แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะมีฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่เป็นการปฏิบัติในลักษณะการทำให้ๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค คือ การให้บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก รวมทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง (2532) การให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรส นั้น เอนกสิทธิประกาศนียบัตร อธิบดีกรมการปกครอง มีหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0402/ ว 123 ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2532 กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนให้นายทะเบียนถือปฏิบัติดังนี้

1) ถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการ รวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

2) สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียเวลารอคอยรวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพด้วย

3) สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม รวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ

4) ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package Service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน เป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

(3) จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

(1) ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

(3) ข้าราชการจะต้องมองหาผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะได้รับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการ

จำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

(1) การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

(2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

(3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้ง หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้โดยการพัฒนาความรวดเร็วขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลาง เพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐาน ทางทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วน

ยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้านความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) การให้บริการด้านความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น กรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6) ความสุภาพอ่อนโยน เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7) ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

(1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

(2) การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสม กับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

ถาวร โปธิสมบัติ (2535 : 14-15) สรุปว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐ เพื่อบริการประชาชนให้ดีที่สุด ตรงตามเป้าหมายของรัฐตามหลักการต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นข้อศึกษาประกอบด้วยหลักความสะดวก หลักความรวดเร็ว หลักความเสมอภาค และหลักความเป็นกันเอง ซึ่งมีแนวความคิดดังนี้

1) หลักความสะดวก เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ทราบว่า ผู้ใดเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใด ทำหน้าที่อะไร ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ใช้กิริยาจาที่สุภาพเรียบร้อย ไม่ขู่ตะคอก ไม่แสดงกิริยามารยาทที่เป็นการดูหมิ่นเหยียดหยาม สิ่งใดที่ให้บริการไม่ได้ก็ควรชี้แจง ทำความเข้าใจหรือแนะนำหาทางช่วยเหลือในสิ่งที่ถูกต้อง ควร แม้ประชาชนที่มาใช้บริการจะผิดหวังในประโยชน์ แต่เมื่อได้รับการชี้แจงที่ถูกต้องด้วยดี ก็คงจะเป็นที่พอใจ เป็นการสร้างความรู้สึกและภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

2) หลักความรวดเร็ว เป็นการให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการทันทีโดยไม่ชักช้า เพราะผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เมื่อการรอคอยหรือเสียเวลาที่รอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ หากให้บริการไม่ได้ก็ต้องชี้แจงให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจอย่างถ่องแท้ ว่าเป็นเพราะเหตุใด จะต้องทำหรือควรทำอย่างไรต่อไป ไม่ว่าจะให้บริการแก่ประชาชนได้หรือไม่ก็ตาม จะต้องให้ผู้มารับบริการกลับไปด้วยความพอใจและยินดี หากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ก็ต้องมีเจ้าหน้าที่คนอื่นอยู่ทำหน้าที่แทน ไม่ควรให้ผู้มารับบริการต้องเสียเวลาการรออยู่นาน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือต้องเสียเวลากลับไป กลับมา ซึ่งทำให้เสียเวลาการประกอบอาชีพ และเสียค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เรียบร้อย และถูกต้อง

3) หลักความเสมอภาค เป็นการให้ความยุติธรรมและความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ตามระเบียบ ข้อบังคับ และอำนาจหน้าที่ โดยเคร่งครัด ให้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรมและความเสมอภาค ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน ใครมาก่อนก็ให้บริการก่อน ตามลำดับ ก่อนหลัง เป็นที่น่าสังเกตว่าการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ มักจะถือเอาความร่ำรวย หรือฐานะทางสังคมและความใกล้ชิด รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นหลัก ใครมีฐานะทางสังคมดีหรือบุคคลที่รู้จักมักคุ้นกับเจ้าหน้าที่ มักจะได้รับความสะดวกเป็นพิเศษ ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ไม่ชอบด้วยเหตุผลการไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่มีความฐานะทางสังคมหรือคนที่ไม่รู้จักกัน ถือว่าเป็นสิ่งที่เสียหายอย่างร้ายแรง ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องระมัดระวังอย่าให้เกิดขึ้น เพราะจะทำให้ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่องค์กร

4) หลักความเป็นกันเอง เป็นการให้บริการประชาชนเมื่อมาขอรับบริการเจ้าหน้าที่ จะต้องให้ความเอื้ออาทร เพื่อให้เกิดความประทับใจ โดยแสดงการต้อนรับด้วยความสุภาพเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเต็มใจ เห็นอกเห็นใจ และเป็นกันเอง ซึ่งมีบ่อยครั้งที่ผู้มารับบริการติดต่อผัดผ่อน การเขียนคำร้องไม่ถูก ไม่เข้าใจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีไมตรีจิต มีน้ำใจเอื้อเฟื้อแผ่ เพื่อสร้างค่านิยม ความเชื่อถือ ศรัทธา และมีความประทับใจในบริการที่ได้รับจากองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 342) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) จะมีลักษณะดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ ในงานที่รับผิดชอบ

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณรอบคอบ

5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

Paradurman, Zeithal & Barry (อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535: 14-15) ซึ่งกล่าวถึงหลักการการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- (1) ความสม่ำเสมอ
- (2) ความพึงพาได้

2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

- (1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- (2) ความพร้อมที่จะให้การบริการและการอุทิศเวลา
- (3) ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- (4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- (1) ความสามารถในการให้บริการ
- (2) ความสามารถในการสื่อสาร
- (3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

(1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

(2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

(3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

(4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

(1) การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ

(2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

(3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

(1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

(2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

9) ความมั่นใจ (Understanding) ประกอบด้วย

(1) การเรียนรู้ผู้บริการ

(2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ

(3) การให้ความสนใจต่อผู้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

(1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

(2) การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ

(3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.1.3 การให้บริการด้านทะเบียน

สิงห์สองพันปี (นามแฝง) การวัดระดับความสำเร็จของงานด้านการทะเบียน คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงสุด นั่นคือประชาชนจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อเดินขึ้นอำเภอและเดินลงจากอำเภอหลังจากรับบริการแล้ว ความพึงพอใจของประชาชนจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบดังนี้

- 1) ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควบล้ำเขียนถูกต้อง ลายมือสวยงาม
- 2) ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายใช้เวลาสั้นลง การจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
- 3) ความสะดวกจากระบบงานทะเบียน ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายมาบอกงานที่ชัดเจน
- 4) ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดินแสงสว่าง แผนกทะเบียนมีบริการน้ำดื่ม
- 5) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- 6) วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาติดต่อ

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนหรือการบรรลุลูกความมุ่งหมายของการทะเบียน ก็จะต้องเป็นเอกสารทางกฎหมายที่ต้องรักษาสิทธิและหน้าที่ของประชาชน อีกทั้งต้องทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ พอใจหรือถูกใจ กับผลงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ (กองการทะเบียน, 2536 : 40)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538: 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543 : 6) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ เมื่อความต้องการของตนได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจจากการรับบริการ ก็เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นหรืออารมณ์ที่ตอบสนองว่าชอบหรือไม่ชอบต่อการให้บริการในสถานที่ที่ให้บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ประนัดดา จ่างแก้ว (2538: 28) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

Chaplin (อ้างถึงใน กาญจนนา กังแฮ, 2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

มิลเลท (อ้างถึงใน รัชณี พิทักษ์, 2546: 21) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (satisfactory services)

1) ความสามารถในการจัดบริการ ให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) เช่น จัดพนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ ที่พักขณะรอรับบริการมีเพียงพอ

2) ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น เป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Eguitable Service) แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน-หลัง พนักงานมีความอ่อนโยนต่อลูกค้าทุกระดับสาขาอาชีพ หรือไม่เลือกบริการลูกค้าเป็นพิเศษเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะคน

3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่องทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ หัวใจของธุรกิจปัจจุบัน คือ ช่วงเวลาความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจเป็นผลเสียต่อธุรกิจ ช่วงชิงโอกาสในการลงทุนไปได้ ดังนั้นหากมีวิธีการใดที่รวดเร็ว จะเป็นผลดีกับลูกค้า

5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน จะเห็นได้ว่าการให้บริการถือว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาตัวเจ้าหน้าที่ขององค์กรและตัวองค์กรเอง

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

John D. Millett (อ้างถึงใน กาญจนา กังแฮ, 2545 : 25) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม The right quantity at the geographical มิฉะนั้น ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งสำหรับให้บริการไม่เหมาะสมสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปราณี ธนอัญญาพร (2542 : 26) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน (Satisfactory)

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม ทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยก และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการรวดเร็ว ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตรงความต้องการตรงเวลา

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2538 : 52) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ ได้รับความพึงพอใจและประทับใจ อยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
- 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
- 4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
- 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 6) สถานที่ทำงาน ต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
- 7) หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลมากที่สุด
- 9) การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา
- 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

2.2.3 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจต่อบริการ จะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534 : 39)

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจ ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็น วิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยสังเกตจากพฤติกรรมก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory)

Maslow (1954 อ้างถึงใน วรพงษ์ กวเวส, 2540 : 11 -14) ได้เขียนทฤษฎีที่จูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow 's general Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่ มาสโลว์ กล่าวถึง สิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

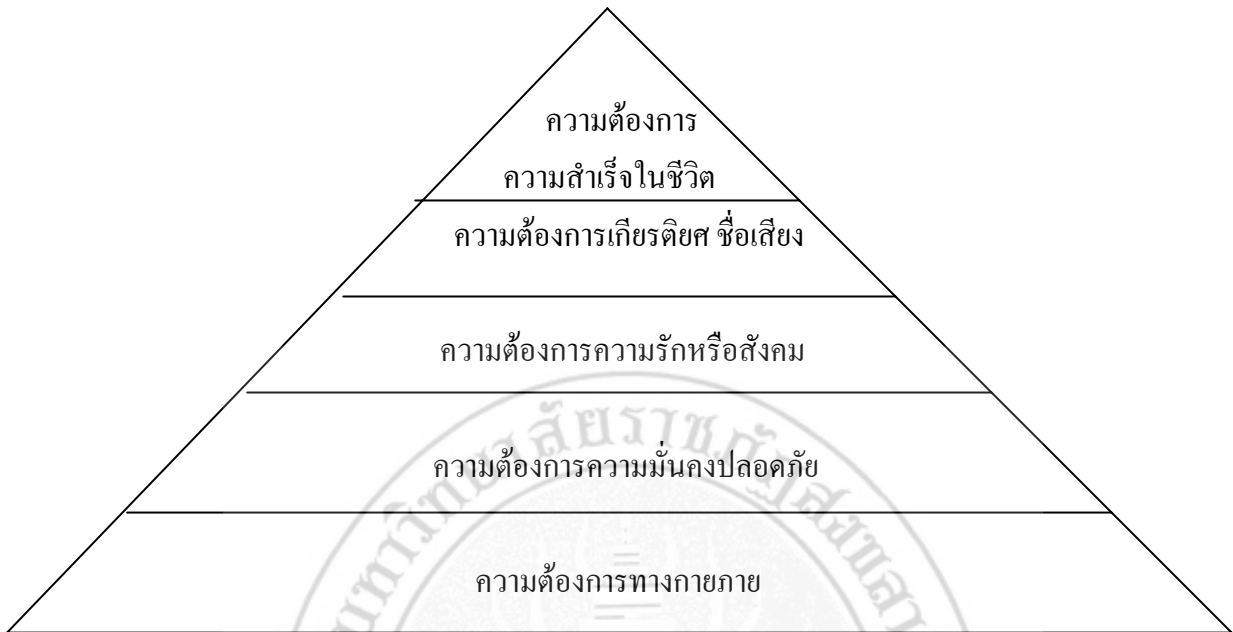
1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่อง อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติ แล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับ การสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่ม เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการ อยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของ กลุ่มทางสังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่ง ๆ ต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่อง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบใน หน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตาม ความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะ ของตน



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Needs)

Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้การตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จก็ตาม ความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าคนต้องการในระดับที่ต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปนี้จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization)

2.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (The Motivation Hygiene Theory)

Frederick Herzberg (อ้างใน วรพงษ์ ภาวเวส, 2540 : 14-16) ศาสตราจารย์ และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะ ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (the motivation to work) ในปี ค.ศ.1959 โดยเสนอทฤษฎีจูงใจ – คำจูน (The Motivation – Hygiene Theory) หรือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg’s Factor Theory)

มูลเหตุที่ทำให้ Herzberg และคณะได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าว ขึ้นมาก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” ซึ่ง Herzberg และคณะ ได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากภาพธุรกิจอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburg รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) และปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยคำจูน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้ จากการสัมภาษณ์ของ Herzberg และคณะ พบว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอันได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” (Hygiene Factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของมนุษย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรค เป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัย การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมีโรคมามากขึ้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ

- 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself)
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 5) ความก้าวหน้า (Advancement)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัจจัยค้ำจุน คือ

- 1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Policy And Administration)
- 2) การนิเทศ (Supervision)
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship With Supervisors)
- 4) สภาพการทำงาน (Work Condition)
- 5) เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary And Benefits)
- 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship With Peers)
- 7) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
- 8) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship With Subordinate)
- 9) สถานภาพของตำแหน่ง (Status)
- 10) ความมั่นคงในงาน (Security)

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow	ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg
<p>ความต้องการระดับสูง</p> <p>1. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด</p> <p>2. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม</p>	<p>ปัจจัยจูงใจ</p> <p>1. ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน</p> <p>2. การยอมรับนับถือ</p> <p>3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</p> <p>4. ความรับผิดชอบ</p> <p>5. ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่งงาน</p>
<p>ความต้องการพื้นฐาน</p> <p>3. ความต้องการทางสังคม</p> <p>4. ความต้องการความปลอดภัย</p> <p>5. ความต้องการทางด้านร่างกาย</p>	<p>6. เงินเดือนและสวัสดิการ</p> <p>7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</p> <p>8. ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน</p> <p>9. ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน</p> <p>10. นโยบายและการบริหาร</p> <p>11. สภาพการทำงาน</p> <p>12. ความเป็นอยู่ส่วนตัว</p> <p>13. ความมั่นคงในงาน</p> <p>14. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา</p>

2.3.3 แมคเกรเกอร์ (อ้างถึงใน วรพงษ์ ภาวศ, 2540 : 9) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งได้เขียนหนังสือเรื่อง The Human Side of Enterprise แมคเกรเกอร์ ได้เสนอทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยทฤษฎีทั้ง 2 มีข้อสมมติฐานว่า ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนที่ตั้งใจทำงาน และไม่ตั้งใจทำงาน สมมติฐาน X มีดังนี้

- 1) มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
- 2) เนื่องจากไม่ชอบทำงาน จึงต้องใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำและขู่จะลงโทษ
- 3) ชอบให้ผู้อื่นแนะนำแนวทางในการทำงาน หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบและความต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

เมื่อตั้งทฤษฎี X ขึ้นมา แมคเกรเกอร์ตั้งข้อสงสัยว่า ธรรมชาติของคนตามทฤษฎี X นี้ จะถูกต้องหรือไม่ หรือนำไปใช้ได้กับทุกคนทุกสถานการณ์หรือไม่ ในที่สุดก็หาข้อยุติไม่ได้ เขาจึงพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่ง เรียกว่าทฤษฎี Y ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์นั้นโดยธรรมชาติมิใช่เป็นคนขี้เกียจและเชื่อถือไม่ได้ หากแต่มนุษย์สามารถควบคุมตัวเองได้ และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎีจะไม่ควบคุมหรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัว แต่จะพยายามช่วยเหลือให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวและมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างกว้างขวาง

สำหรับทฤษฎี Y แมคเกรเกอร์ ได้อธิบายโดยชี้ให้เห็นว่า

- 1) ความพยายามของมนุษย์ทางกายภาพ และทางใจต่องานมีมากเท่ากับการเล่นและการพักผ่อน
 - 2) การควบคุมและการบังคับบัญชาภายนอก ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง
 - 3) มนุษย์มีความสนใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความตั้งใจ
 - 4) คนเราไม่เรียนรู้แต่เพียงการยอมรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
 - 5) ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกคน
 - 6) ในสังคมปัจจุบันนี้แต่ละคนมีโอกาแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น
- แมคเกรเกอร์ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจคนนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี และต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของคนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนได้มากกว่า ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จะละเลยต่อการควบคุมงานเสียโดยสิ้นเชิง

2.4 ระบบการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร

2.4.1 การให้บริการของกรมการปกครอง

กระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2435 รับผิดชอบงานการปกครองประเทศ เมื่อแรกตั้งแบ่งออกเป็น 3 กรม คือ กรมมหาดไทยกลาง เป็นพนักงานทำการทุกอย่าง กรมมหาดไทยฝ่ายเหนือ เป็นเจ้าที่แผนกการปราบปรามโจรผู้ร้ายกับแผนกอัยการรวมทั้งการเกี่ยวข้องกับชาวต่างประเทศ และกรมมหาดไทยฝ่ายพลากัง เป็นเจ้าหน้าที่แผนกปกครองท้องที่ หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองพ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยในปี พ.ศ.2476 กรมพลากัง ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมมหาดไทย และในปี พ.ศ.2505 ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “กรมการปกครอง” จนถึงปัจจุบัน

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัย ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วและให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผน มาตรการ ติดตาม และประเมินผลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน
- 2) การดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนสอบสวนคดีอาญาในหน้าที่พนักงานฝ่ายปกครอง และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าว งานกิจการชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนีเข้าเมือง งานสัญชาติและงานกิจการมวลชน
- 4) สนับสนุน ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการเลือกตั้งทุกระดับ
- 5) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองอาสารักษาดินแดน
- 6) ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องที่ในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องที่
- 7) ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน

8) ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ

9) ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ

10) อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของนายอำเภอ

11) ปฏิบัติอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วิสัยทัศน์กรมการปกครอง กรมการปกครองมุ่งบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชน โดยบูรณาการการทำงานในระดับพื้นที่ เพื่อให้สังคมร่มเย็นเป็นสุข สมานฉันท์ สงบเรียบร้อย และมั่นคง ภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

พันธกิจกรมการปกครอง

1) พัฒนาระบบและเสริมสร้างเครือข่ายการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในระดับพื้นที่
2) เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม
3) เสริมสร้างความมั่นคงภายใน โดยการสร้างความสมานฉันท์และสันติสุขในสังคมไทย โดยเฉพาะในจังหวัดชายแดนภาคใต้

4) สนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

5) พัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

6) บริหารและพัฒนาระบบการปกครองท้องถิ่น

7) สนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) อำนาจการบริหารราชการและขับเคลื่อนการนำนโยบายของรัฐบาล ไปปฏิบัติในระดับอำเภอ

ยุทธศาสตร์กรมการปกครอง

1) การจัดการความยากจนและพัฒนาชนบท

2) การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ

3) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

4) การรักษาความมั่นคงและส่งเสริมธรรมาภิบาล

กลยุทธ์กรมการปกครอง

- 1) เพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความมั่นคงภายใน
- 2) เพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 3) พัฒนาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลังแผ่นดินในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่
- 4) อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและลดความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่
- 5) เพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบสังคม
- 6) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยเพื่อการบริการประชาชน
- 7) พัฒนาปรับปรุงระบบงานและบุคลากรเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
- 8) พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามแนวทางการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี

- 9) พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานให้อำเภอเป็นศูนย์กลางบูรณาการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลในพื้นที่
- 10) เสริมสร้างศักยภาพระบบการปกครองท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของประชาชน

การแบ่งส่วนราชการของกรมการปกครอง

- 1) ราชการบริหารส่วนกลาง
 - สำนักงานเลขาธิการกรม
 - กองการเจ้าหน้าที่
 - กองคลัง
 - กองการสื่อสาร
 - กองวิชาการและแผนงาน
 - วิทยาลัยการปกครอง
 - สำนักการสอบสวนและนิติการ
 - สำนักกิจการความมั่นคงภายใน
 - สำนักบริหารการทะเบียน
 - สำนักบริหารการปกครองท้องถิ่น
 - สำนักอำนวยการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน
 - สำนักงานผู้ตรวจราชการกรม
 - กองตรวจสอบระบบบัญชี
 - กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

2) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

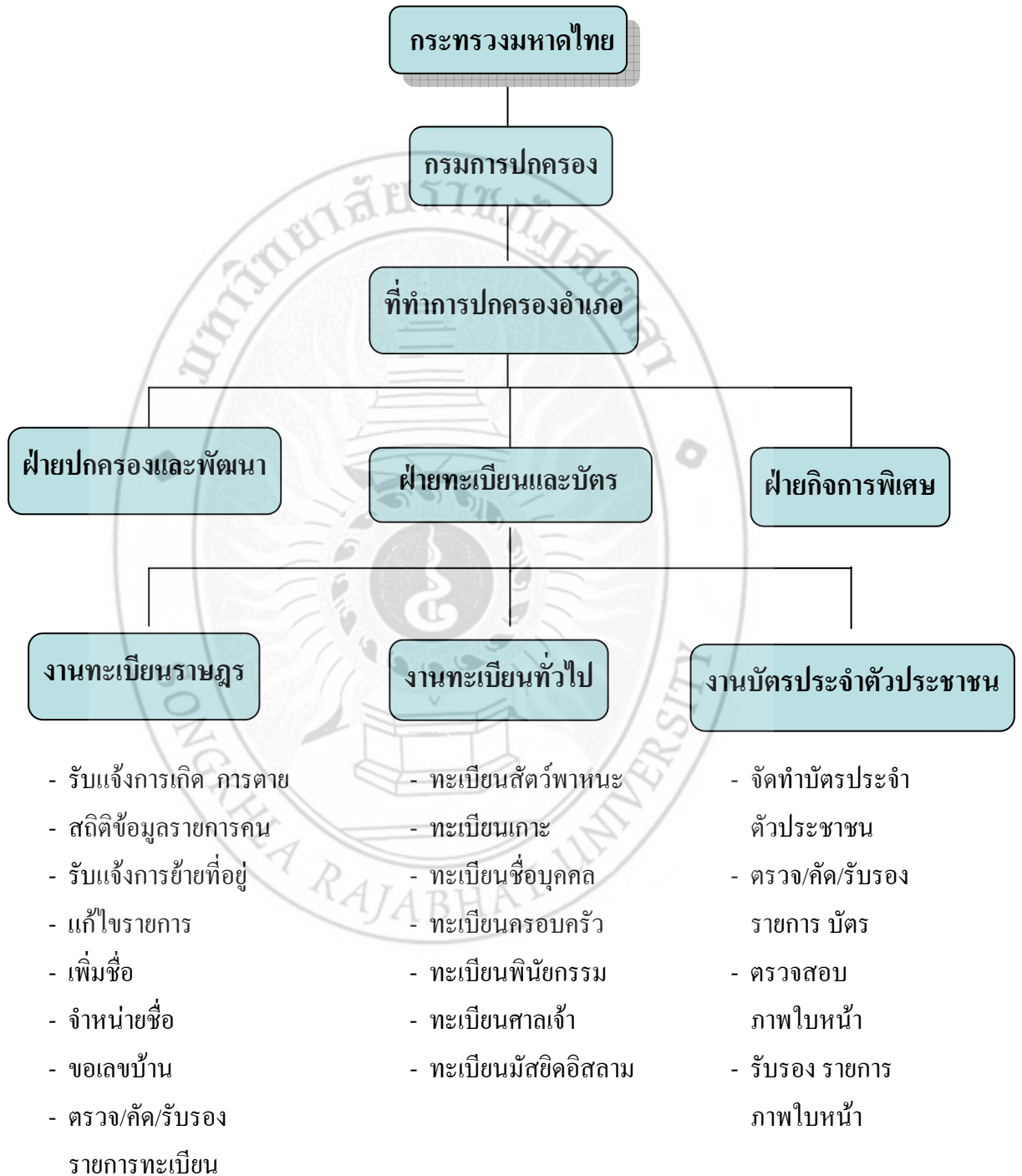
- ที่ทำการปกครองจังหวัด
- ที่ทำการปกครองอำเภอ
- ที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอ

2.4.2 การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน้าด่านที่สำคัญที่ประชาชนจะมาติดต่อ และเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยปฏิบัติการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ในเขตท้องที่อำเภอนั้น โดยจัดตั้งสำนักทะเบียนอำเภอขึ้นที่อำเภอทุกแห่ง ประกอบด้วย 3 งาน คือ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ดังแสดงไว้ในแผนภาพดังนี้



โครงสร้างสำนักทะเบียนอำเภอ



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสำนักทะเบียนอำเภอ

2.5 การนำระบบเทคโนโลยี (คอมพิวเตอร์) มาใช้ในงานทะเบียน

จากมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2538 ให้กรมการปกครองดำเนินการตามโครงการจัดทำระบบการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมการจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารงาน โดยศูนย์บริหารการทะเบียน

2.5.1 การจัดทำระบบการบริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Automated Registration Service : ARS)

เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทย สร้างความมีอรรถระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาถึงจุดสูงสุดในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Services : OSS) ปัจจุบันโครงการดำเนินการร่วมกันระหว่างกรมการปกครองกับกระทรวงต่างประเทศ เพื่อให้บริการทางด้านการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ณ สำนักทะเบียนที่ตั้ง สถานทูต สถานกงสุล ไทยในต่างประเทศ โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์ ARS มาใช้ในงานทะเบียนและบัตรนั้น มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อรักษาความมั่นคงและความถูกต้องของรายการทะเบียนไว้ในลักษณะถาวร
- 2) เพื่อบริการประชาชนทางด้านการทะเบียนด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วทันต่อความเจริญของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์
- 3) เพื่อออกบัตรมาตรฐานที่สามารถใช้ร่วมกันได้ในทุกสาขาในสังคมไทย ด้วยความถูกต้องและความรวดเร็วภายใน 15 นาที
- 4) เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตปลอมแปลงเอกสารการทะเบียน
- 5) เพื่อจัดทำบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งทุกระดับได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็วทันต่อการพัฒนาการของสังคมไทย

สำนักบริหารการทะเบียน เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว วิธีการดำเนินงาน คือ จัดสร้างศูนย์บริหารการทะเบียนภาค จำนวน 9 แห่ง เพื่อดูแลสำนักทะเบียนอำเภอและท้องถื่นในส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำนักงานทะเบียนท้องถื่นเขตต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพฯ

ปี พ.ศ.2543 ซึ่งถือว่าเป็นปีแห่งการเลือกตั้ง คณะกรรมการเลือกตั้ง (กกต.) เห็นความสำคัญของการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งจะต้องจัดทำระบบทะเบียนราษฎร จึงได้จัดสรรงบประมาณให้กับกรมการปกครองในการประมวลผล เพื่อจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งให้กับสำนักทะเบียนอำเภอ

พ.ศ 2549 กรมการปกครองได้ดำเนินการจัดทำระบบการให้บริการประชาชน ทางด้านการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ครอบคลุมสำนักงานทะเบียนทั่วประเทศทั้งสิ้น จำนวน 1,552 แห่ง (สำนักงานทะเบียนเดิม 572 แห่ง และสำนักงานทะเบียนที่ยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็น เทศบาลตำบล จำนวน 980 แห่ง) ซึ่งแยกเป็นรายละเอียด ดังนี้

1) ครั้งที่ 1 สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองปทุมธานี เมื่อ 5 ธันวาคม 2538 ที่ให้บริการ อัตโนมัต ได้ทั้งระบบทะเบียนราษฎรและระบบบัตรประจำตัวประชาชน

2) ครั้งที่ 2 ประกอบด้วยสำนักงานทะเบียนทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด เมื่อ 5 ธันวาคม 2540 ประกอบด้วย จังหวัด ชลบุรี นครราชสีมา อุตรธานี เชียงใหม่ พิษณุโลก นครปฐม สุราษฎร์ธานี และ สงขลา เป็นจำนวนทั้งสิ้น 211 สำนักงานทะเบียน ที่ให้บริการอัตโนมัติ ได้ทั้งระบบทะเบียนราษฎรและระบบบัตรประจำตัวประชาชน

3) ครั้งที่ 3 ประกอบด้วย 294 แห่ง ซึ่งเป็นสำนักงานทะเบียนที่เปิดบริการอัตโนมัติ เฉพาะด้านการทะเบียนไปแล้วเท่านั้นแต่ยังไม่ได้ติดตั้งระบบบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ เมื่อปี 2543

4) ครั้งที่ 4 ประกอบด้วย 572 แห่ง ซึ่งเป็นสำนักงานทะเบียนที่เปิดบริการด้านการ ทะเบียนและระบบบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อ 2547

2.5.2 การให้บริการ E-registration ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

เป็นการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ผ่านระบบการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยง ระบบการประมวลผลระหว่างหน่วยปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งร่วมประมวลผลอยู่ในระบบ ได้แก่

1) สำนักงานทะเบียนกลาง (ซึ่งอธิบดีกรมการปกครองในฐานะผู้อำนวยการทะเบียน กลางได้มอบหมายให้ศูนย์บริหารการทะเบียน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบการประมวลผล ทางเทคนิคต่างๆ ทั้งหมด)

2) สำนักงานทะเบียนจังหวัด (ตั้งอยู่ที่ ที่ทำการปกครองจังหวัด อาคารศาลากลางจังหวัด ทุกจังหวัด)

3) ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค

4) ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัด (ตั้งอยู่ในแต่ละจังหวัด)

5) สำนักงานทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่นเทศบาล (ตั้งอยู่ที่ทำการอำเภอ/ท้องถิ่นเทศบาล)

โดยรูปแบบของการประมวลผลคือระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานทะเบียนอำเภอ/ ท้องถิ่นเทศบาล ที่ใช้สำหรับให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการจะเชื่อมโยงกับระบบคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค และศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัด (ที่รับผิดชอบ) ด้วยระบบ การสื่อสารผ่านสายสัญญาณความเร็วสูง

จากการที่กรมการปกครอง ได้นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้รับประโยชน์หลายประการ เช่น

- 1) ประชาชนสามารถได้รับบริการทางการทะเบียนและบัตร ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปในการเดินทางมารับบริการ
- 2) ประชาชนสามารถได้รับบริการที่หลากหลายสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิต เช่น ด้านการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ และการทำบัตรประจำตัวประชาชน แบบใหม่ โดยไม่ต้องใช้ใบเหลือง (บ.ป.2) อีกต่อไป
- 3) ประชาชนสามารถขอรับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้หลายลักษณะ เช่น การสอบถามปัญหาด้านการทะเบียน การตรวจสอบรายบุคคล การตรวจสอบรายการทะเบียนสมรส การตรวจสอบรายการชื่อสกุล การตรวจสอบสถิติประชากรและบ้าน การจัดเตรียมเอกสารใบคำร้องเกี่ยวกับงานทะเบียน เป็นต้น
- 4) ประชาชนสามารถที่จะขอรับบริการอื่น ๆ จากหน่วยงานภาครัฐที่ลงนามในบันทึกข้อตกลงร่วมกับกรมการปกครองโดยผ่านเว็บคนไทยคอกคอม ซึ่งสามารถติดต่อค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ลงไปถึงระดับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทั่วประเทศ เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจ ให้กับชุมชนอีกทางหนึ่งด้วย

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายในการสนับสนุนและพัฒนาการทำงานของภาครัฐโดยตั้งเป้าที่จะมุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government) โดยเฉพาะบริการด้านต่างๆ ที่รัฐให้แก่ประชาชน สามารถทำได้โดยระบบที่เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) คือการให้บริการได้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว เวลาไหนก็ได้ ซึ่งหน่วยงานของรัฐต่างๆ จะต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย อีกทั้งการติดต่อระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง ก็ควรที่จะมีระบบที่เป็นเครือข่ายภายในองค์กร (Intranet) เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยน หรือใช้ข้อมูลร่วมกันได้ จะได้ไม่เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน และเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของภาครัฐ

กรมการปกครอง ได้จัดทำโครงการให้บริการประชาชนทางการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมการจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารงานเป็นการสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดังกล่าวที่สนับสนุนให้ภาครัฐนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการให้บริการประชาชน และใช้ในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยนำเอาระบบ E-registration มาใช้ในการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น โดยมุ่งสู่การปรับปรุง กลไก ทั้งด้านการบริหารงานและรูปแบบของการให้บริการเพื่อต้องการให้ประชาชน

ทุกคนสามารถได้รับบริการจากภาครัฐ ได้เสร็จในจุดเดียวด้วยความรวดเร็ว ทุกสถานที่ และทุกเวลา และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉนา โทบุญ (2534) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชากรผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. เมื่อแยกพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การนำเอกสารจำเป็นต้องใช้มาด้วย และผู้ที่ทราบถึงตัวบุคคลที่ต้องติดต่องานด้วย มีความพึงพอใจทุกด้านและรายด้าน เช่นเดียวกับข้อแรก ส่วนคุณลักษณะและระดับความพึงพอใจที่แตกต่างไปจากนี้ ได้แก่

2.1 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่ม 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความถูกต้องของเอกสาร

2.2 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบขั้นตอนในการติดต่องานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจมากในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

2.3 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการรอคอย ความสะดวกจากการจัดระบบงาน บุคลิกของเจ้าหน้าที่และการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.4 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่ทราบข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.5 ประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มที่มาติดต่องานด้วยตนเอง มีความพึงพอใจมากในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.6 ประชาชนผู้มารับบริการทั้งกลุ่มที่ทราบเรื่องราวที่มาติดต่อกับกลุ่มที่ทราบระบบงาน มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกจากการจัดระบบงาน บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความมากน้อยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นดังนี้ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวก ประเด็นที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้มีประสิทธิภาพดี มีความยุติธรรม การตรวจสอบเอกสารหลักฐานและเขียนคำร้อง บ.ป.1 รวดเร็ว ช่วงเวลารอระหว่าง ขั้นตอนการทำบัตรขึ้น เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลา และมีริยามารยาทที่สุภาพ และจัดบุคคลเข้ารับบริการ โดยมีลำดับก่อนหลัง

2. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อจำแนกตามวันที่บริการพบว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับบริการในวันที่มีผู้รับบริการมากไม่แตกต่างกับที่เกิดขึ้นในวันที่ผู้มารับบริการน้อยในความพึงพอใจต่อความสะดวก ความเสมอภาค ความรวดเร็ว วิธีการบริการ และโดยรวมทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในวันที่มีผู้มารับบริการมากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าในวันที่มีผู้มารับบริการน้อย

3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อจำแนกตามงานที่รับบริการพบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำบัตรภายในกำหนดเวลา การทำบัตรภายหลังกำหนดเวลา และการทำบัตรกรณีบัตรหายไม่แตกต่างกันในความพึงพอใจต่อความสะดวก ความรวดเร็ว และวิธีการรับบริการ สำหรับความพึงพอใจต่อความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและโดยรวมทุกด้าน พบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำบัตรภายในกำหนดเวลา และการทำบัตรภายหลังกำหนดเวลาไม่แตกต่างกัน และมากกว่าความพึงพอใจในการทำบัตรกรณีบัตรหาย

พีระศักดิ์ อังกิตติกุล (2537) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ให้และผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรสโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จำนวน 104 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระบบใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับด้านของความเร็วของระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในระบบการให้บริการ การประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมาขอรับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการพอใจเท่ากันก็คือ ความรวดเร็วในการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับนอกจากนี้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะพอใจกับระบบการให้บริการแบบนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้มากกว่า ส่วนผู้ให้บริการนั้น มีความพึงพอใจใช้ระบบคอมพิวเตอร์ มากกว่าระบบไม่ใช้คอมพิวเตอร์ในด้าน ความรวดเร็วของระบบการให้บริการ การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการและความสะดวกในระบบการ ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใช้ระบบคอมพิวเตอร์เหมือนกันคือ ในด้านความเร็ว ของการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ปฏิบัติงาน ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ให้บริการ ความครบถ้วน ของข้อมูลที่ให้บริการ และความชัดเจนของข้อมูลที่ให้บริการและยังพบอีกว่า ผู้ให้บริการพอใจ ในระบบไม่ใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าระบบใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัด ระบบงานเท่านั้น

อรรถชล ทรัพย์ทวี (2537) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือนต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติ ในการให้บริการประชาชนต่างกัน

นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์ (2540) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า หลังจากพัฒนาระบบแล้ว ผู้ให้บริการงานบัตร ประจำตัวประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการ เข้าใจวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ได้ดีขึ้น สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ครบทุกอย่าง มีความคิดเห็นว่า หัวหน้าในหน่วยงาน ให้ความสำคัญต่องานบัตรประจำตัวประชาชนมากขึ้น และให้การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ การปฏิบัติงานอย่างพอเพียง จนทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแล้ว พบว่า หลังการพัฒนาระบบบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของการให้บริการดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กนกพรรณ ชีระคำศรี (2540) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการบริการทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มประชาชนที่พึงพอใจโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จะมีจำนวนคนมากกว่ากลุ่มที่ไม่พอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือโครงการบริการทะเบียน ราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ประสบความสำเร็จค่อนข้างมากในด้านความเร็ว ความถูกต้องของ เอกสาร ความสวยงามของเอกสาร ขั้นตอนการติดต่องาน และความสะอาดของสถานที่ฝ่ายทะเบียน
2. ปัจจัยเรื่องคุณสมบัติของประชาชนที่มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ พื้นที่เขตที่ประชาชน มาใช้บริการ ปัจจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในเรื่องมีความ

เสมอภาคในการให้บริการเรื่องการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ มีผลต่อค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์

3. มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนระหว่างช่วงก่อนและหลังการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โสภิตา เหมทานนท์ (2540) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานตามโครงการจัดทำระบบให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ประมวลผลข้อมูลภาค 9 โดยศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ได้แก่ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการตามโครงการใน 7 ประเด็น คือ ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ ด้านความพร้อมของระบบการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านความพร้อมของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ด้านความเชื่อมั่นต่ออุปกรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจของประชาชนและความต้องการขยายโครงการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า การจัดโครงสร้างองค์การ ความพร้อมของระบบการทำงาน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และความพร้อมของอาคารสถานที่ อุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนเห็นว่าความเหมาะสมด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และที่สำคัญกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับสูง และต้องการให้มีการขยายโครงการให้ทั่วประเทศโดยเร็ว ปัญหาอุปสรรคที่พบ เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญ เนื่องจากผ่านการฝึกอบรมน้อย ความไม่พร้อมเรื่องโปรแกรม แต่ยังคงได้รับความเข้าใจและกำลังใจจากผู้รับบริการ แนวทางการแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เน้นการฝึกอบรมระดับผู้ปฏิบัติให้มากขึ้น ประสานการปฏิบัติงานระหว่างศูนย์ภาคและบริษัทร่วมให้มากขึ้น นำเสนอปัญหาที่เกี่ยวข้องต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป

อภิญาพร มาลีวรรณ (2540) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยพึงพอใจต่อการให้บริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพนักงาน ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านบริการหลังจากขาย และด้านสถานที่ประกอบการ และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิฐานะ ระยะเวลาความคุ้นเคยผูกพันกับร้านค้า ประเภทของลูกค้าและสาเหตุของการตัดสินใจเข้ารับบริการ

วรพงษ์ ภาวเวส (2540) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา พบว่า ประชาชนมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลางและจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ และความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา

นันทพร ดำรงพงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชียฯ ทั้ง 4 ด้าน ผลปรากฏว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีกิริยาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความเป็นมิตรต่อลูกค้า มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการแก่ลูกค้าและให้ข้อมูล ข่าวสารธนาคารแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าในน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ เนื่องจากกำลังปรับปรุงระบบการให้บริการทางเทคโนโลยีของธนาคาร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังของลูกค้ากับความพึงพอใจในการบริการ อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทบัญชีที่ใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ปัจจัยภูมิหลังในด้าน เพศ และรายได้ จะมีความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่าง

วินัย จิตต์ปรุง (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและ ความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร วรสุข (2541) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น พบว่า การปฏิบัติตามระเบียบดำเนินงาน

ทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการ ไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหาในเรื่องต่อไปนี้คือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อ และแก้ไขรายการในทะเบียนราษฎร โดยต้องนำผู้ทำการคลอด ผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยาน การปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้มาขอรับบริการ ไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย ในขั้นตอนการยื่นคำร้องขอมีบัตรด้วยตนเอง การเตรียมหลักฐาน

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน อันดับหนึ่ง คือ ด้านความถูกต้อง และเชื่อถือได้ในการให้บริการ รองลงมาเป็นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านบริการในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านความถี่ของการมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกัน สำหรับตัวแปรด้านเวลาที่มาใช้บริการของประชาชนมีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ช่วงเวลาต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

รัฐพล นราดิศร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน
2. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไขระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ
3. ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความต้องการให้รัฐจัดระบบการบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการตามปกติ ณ ที่ว่าการอำเภอ คือ ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการบ้างเป็นครั้งคราว เช่น ในวันเสาร์ เป็นต้น ต้องการจัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้นตามหมู่บ้านในชนบท ต้องการให้จัดบริการเขียนคำร้องต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

ต้องการให้จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อกับราชการแก่ประชาชน ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่การติดต่องานต่าง ๆ แก่ประชาชน

4. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่ และมีจิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ยังคิดว่า ข้าราชการ คือบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้การเคารพ

5. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังพอที่จะมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือ การให้บริการประชาชน และยังมีความรู้สึกรู้ว่า ข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชน

6. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคิดเห็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สถานที่ในการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่คับแคบ จึงอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

สรุปผล จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ต้องเป็นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีความเสมอภาค ข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และมีการตรวจสอบว่าหน่วยงานปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ พร้อมทั้งรับข้อเสนอแนะ การปรับปรุงจากผู้รับบริการ เพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เป็นการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป