

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. งานบริการด้านทะเบียนราษฎร
4. ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจ
 - 4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 4.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก
 - 4.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคิลเลนด
 - 4.4 ทฤษฎี 3 ไอ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

1.1.1 ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้นประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

มอร์ส (Morse. 1958 ; อ้างใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 :12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือ หหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

สเตราส และ เซเลส (Strauss and Sayless. 1960 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 :13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วรูม (Vroom. 1967 ; อ้างใน เฉลา การค้า. 2540 : 5) ได้กล่าวถึง ทักษคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจตามลำดับ

เดวิส (Davis. 1967 : 27-29) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือ ภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กู๊ด (Good. 1973 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 :12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1973 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 :12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

1.1.2 ความพึงพอใจในการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกันดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 :12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่มีส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญาเพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซึ่งกล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญ ของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ นอกจากนี้ได้มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ในลักษณะเดียวกันไว้หลายท่าน ดังนี้ (Millet. 1954 : 397-400)

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายด้วยจึงจะส่งผลให้การการบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

1.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ได้มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ดังนี้

ฟิทซเจอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 ; อ้างใน เรื่องบุญ สิริธรงค์ศรี. 2535 : 27) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ไรด์ และ กุนด์ลาซ (Reid and Gundlach, 1983 ; อ้างใน เรื่องบุญ สิริธรงค์ศรี. 2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหานั้น รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กุนด์ลาซ และ เนลสัน (Gundlach and Nelson, 1983 : 41) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหานั้นหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพ การบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานให้มีความเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละ คนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภท ของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการ บริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากกรณีโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของ ความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงใน กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความ พึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็น

การยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ (สุรศักดิ์ นาดิวล . 2544 : 10)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้าความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อน โยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกิน กว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ศิริพร ดันดีพุลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการก่อนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีกับการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การสำรองห้องพักโรงแรม หรือ สายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นแปร ได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่ปฏิบัติตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่คิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันรถ ที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

2.3 วิธีวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) หรือการวัดโดยประวิสัย และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (Client Satisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัย แต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป เกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดของผลการศึกษา มาเป็นกรณีศึกษา ได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็นดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimensions)	อัตวิสัย (Subjectivity)	ภาววิสัย (Objectivity)
1. มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ	1. พิจารณาที่ผู้มารับบริการ 2. พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	1. พิจารณาที่ผู้ให้บริการ 2. พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
2. เป้าหมายของบริการ	3. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของผู้มารับบริการและข้อเรียกร้องของผู้มารับบริการ 4. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ 5. พิจารณาที่ผลกระทบ	3. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity) 4. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล 5 พิจารณาผลผลิต

ตารางที่ 1 (ต่อ)

มิติ (Dimensions)	อัตวิสัย (Subjectivity)	ภาววิสัย (Objectivity)
ผลของนโยบายที่ปรากฏ ข้อดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่างๆของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของผู้มารับบริการและเป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยปกครองท้องถิ่น 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้ 4. ง่ายต่อการตีความและมาตรฐานรองรับอยู่ <ol style="list-style-type: none"> 1. อาจเกิดอคติ (Bias) ในเรื่อง of ข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : Brudney and England. 1982 ; อ้างใน เรื่องบุญ สิริธรรังศรี. 2535 : 27

3. งานบริการด้านทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดบันทึกการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็จะมีการบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ รายการต่างๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมากและ งานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย สรุปความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 8 ด้าน ดังนี้ (สำนักทะเบียนกลาง. 2535 : 106-107)

1. ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

2. ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดาเป็นใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ

3. ด้านการเมือง ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการเลือกตั้ง ทุกระดับทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น เช่น การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา รวมถึงใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการเลือกกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแสดงถึงสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

4. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ข้อมูลสารสนเทศด้านทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

5. ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการศึกษาของรัฐบาล การจัดสรรงบประมาณ อัตราค่าเล่าเรียนของบุคลากร และการจัดหาอาคารสถานที่ศึกษา

6. ด้านสาธารณสุข ข้อมูลสารสนเทศด้านทะเบียนราษฎร เรื่องการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ สามารถนำมาวางแผนพัฒนางานสาธารณสุข และการวางแผนครอบครัว

7. ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนราษฎรก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายอย่าง เช่น แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรม เพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น

8. ด้านการปกครอง ข้อมูลสารสนเทศการทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญใช้ในการประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตราค่าจ้างหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน

งานทะเบียนราษฎรนอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้วยังเป็นหน่วยเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน ดังนี้

1. เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
 2. เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
 3. เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่น ๆ
 4. เอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น
 5. การแจ้งเกิดเกินกำหนด กรณีไม่แจ้งเกิดภายในกำหนด 15 วันและไม่มีเหตุผลอันสมควร
 6. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีชื่อตกหล่น ชื่อตกสำรวจ ไม่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เป็นต้น
 7. เอกสารใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อพิพาทของประชาชน
 8. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมือง เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
 9. เอกสารในการแสดงตนในการติดต่อ หรือทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ตามกฎหมาย
 10. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมืองไทย เพื่อสิทธิและหน้าที่พลเมืองไทย
- งานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้างขวางเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่เกิด ย้าย จนกระทั่งตาย โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของประชากร การพิสูจน์ตัวบุคคล การรวบรวมข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน (กรมการปกครอง. 2535 : คำนำ)

เทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ในมาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัตินี้เป็นสำนักทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 เทศบาลตำบลคำตาก้าตั้งอยู่ที่อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือระยะทาง 113 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร 666 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 8.65 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 6,708 คน แยกเป็นชาย 3,230 คน แยกเป็นหญิง 3,478 คน จำนวนครัวเรือน 1,666 ครัวเรือน ประชากรร้อยละ 90 นับถือศาสนาพุทธ อีกร้อยละ 10

นับถือศาสนาคริสต์ ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้าได้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เฉพาะในเรื่องที่ได้รับมอบหมายจากสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ดังต่อไปนี้

1. การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อน ถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง

1.2 เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง

1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดานำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิดเกิดนอกบ้าน ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2. การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาลตายตามธรรมชาติหรือตายพิศตรมชาติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง

2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการตาย (ท.ร. 4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3. การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มิชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลลงในทะเบียนบ้าน

มีหลายกรณี ได้แก่

4.1 กรณีตกรายการตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

4.5 กรณีเด็กกอนาถา

4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.9 กรณีคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

4.12.1 กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

4.12.2 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

4.12.3 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียน
ที่เคมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4.12.4 กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้วให้ยื่นคำร้อง
ที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

**5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
ได้แก่**

- 5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง
- 5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ
- 5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย
- 5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำ
แล้วแต่กรณี

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

- 6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด
- 6.3 มรณบัตรและทะเบียนคนตาย
- 6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือ
ผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียน
ราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการ
จัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้นๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี
พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

แบ่งออกได้ 2 ประเภทได้แก่

7.1 การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย
(ตามมาตรา 6 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับ
เจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัด
และบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

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

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้านได้แก่

8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครอง และหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถวหรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4. ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจ

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนอำเภอคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1954; อ้างใน เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538 :121) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น ดังนี้

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

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือ การทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

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

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : สุเทพ สุขสว่าง. 2538 : 10

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ขอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคน จะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับชั้นต่อไป เพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับชั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจใน สิ่งเหล่านั้น ได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับชั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับชั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมี ความต้องการในลำดับต่อไป

4.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ค (Herzberg Theory)

4.2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย

ในปี ค.ศ.1959 เฟรดเคอริก เฮอรัชเบอร์ค (Frederick Herzberg) ได้รวมความคิดของ เทลเลอร์ (Taylor) และ ของมาสโลว์ นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจมากที่สุด ผลงานของเฮอรัชเบอร์ค ชื่อว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอรัชเบอร์ค หรือ เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation Hygiene Theory) โดยมีสมมติฐานของทฤษฎี กล่าวไว้ดังนี้ (เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538 : 121-123)

1) สิ่งจูงใจสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแบบที่สอง คือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เรียกแบบที่หนึ่งว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor) และแบบที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

2) ปัจจัยจูงใจ องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่

- (1) ลักษณะงาน (Job Itself)
- (2) ความก้าวหน้า (Advancement)
- (3) การยอมรับ (Recognition)
- (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (5) สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement)

3) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) องค์ประกอบที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- (1) สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- (2) นโยบายบริษัท (Company Policies)
- (3) ความมั่นคง (Job Security)
- (4) ผลตอบแทน (Pay and Benefits)
- (5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)
- (6) การนิเทศงาน (Supervision)
- (7) สถานภาพตำแหน่ง (Status)

4.2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ

นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกของบุคคล หมายถึง ปัจจัยทางองค์การที่จะช่วยรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ได้โดยมีข้อสมมติว่าจะมีผลกระทบต่อสมาชิกในองค์การทุกคนเหมือนกันทั้งหมด แนวความคิดนี้ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลในการตอบสนองต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ เฮอริชเบิร์ก ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์การ และแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ประการ คือ

1) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงานซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น

2) ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งมักจะ เป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายและการบริหารของ

องค์การ การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็สามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่ก็ไม่ได้เพิ่มความพอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงจูงใจได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยสุขลักษณะจัดก็เพราะที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

3) แนวคิดการเสริมพลัง จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่า การไม่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่า จะมีความพอใจในการทำงาน แต่เป็นเพียงความรู้สึกเฉย ๆ ไม่มีอะไรเกิดขึ้น สภาพการทำงานที่ดีและนโยบายขององค์การที่สมเหตุสมผลไม่ใช่พลังที่จะกระตุ้นแรงจูงใจให้สูงได้ แต่มักจะเป็นสิ่งที่ต้องมาก่อนการสร้างแรงจูงใจเสมอคนที่ไม่มี ความไม่พอใจในการทำงานย่อมถูกจูงใจได้ง่ายกว่าคนที่มีความพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว คือ แนวความคิดเกี่ยวกับการเสริมพลัง (Reinforcement) เป็นแนวความคิดที่เน้นการให้รางวัลและการเสริมพลังเพื่อการจูงใจ โดยมีความเห็นว่ามนุษย์จะกระทำการใด ๆ ที่รู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทน บี.เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการทำงาน เพื่อหาทางทำให้วิธีการให้รางวัลได้ผล โดยพิจารณาถึงส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

- (1) สิ่งเร้า หมายถึง สิ่งแวดล้อมหรือภาวะของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
- (2) การตอบสนองสิ่งเร้า หมายถึง พฤติกรรม หรือ การทำงาน
- (3) ตัวเสริมพลัง หมายถึง รางวัลตอบแทนทางบวก ซึ่งจะให้ได้ก็ต่อเมื่อมี

พฤติกรรม หรือ การทำงานดีและเหมาะสม

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความมุ่งหวังในความสำเร็จในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการได้รับผลตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจและแรงกระตุ้นจากการบริการที่ดี จนสนองตอบความพึงพอใจ

4.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลแลนด์ (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mastic Appreciation Test หรือ เรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนคติที่เขา มองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่าโปรเจกทีฟ เทสต์ (Projective Test) เดวิด แม็คเคลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะ

ตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความต้องการอยู่ 3 ประการคือ (สุรพงษ์ เล็กศรีณยพงษ์. 2544 : 16)

1) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement : nAch) เป็นความต้องการที่ทำงานอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหา ต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

2) ความต้องการผูกพัน (Needs for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์และสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

3) ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for Power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคิลเลนดจ์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคิลเลนดจ์ ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการ nAch : nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายๆ กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 2 ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่างๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคิลเลนดจ์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของ การกระตุ้นความต้องการ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับ การตอบสนองด้าน nAch สามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย (สุรพงษ์ เล็กศรีณยพงษ์. 2544 : 16)

4.4 ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 56 – 57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือ การให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1) Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2) Ignorance คือ ความละเลย หรือความมก่ง่ายของตัวบริการนั่นเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าถึงนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมก่ง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3) Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาารมณ์ บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความพอใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคียดเอาไว้มาก ๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอแล้ว ผู้วิจัยได้แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพว่า เกิดจากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือ ขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่การให้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความพอใจหรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่แอบแฝงอาจเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการด้อยคุณภาพลง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : 68-73) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ 4 ด้านคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ผลวิจัยพบว่าผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 68-71) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่าความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ 4 ด้าน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

อัญญา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ศึกษาประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาารอคอย ด้านความสะอาดจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะอาดจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจระดับมากในการบริการ ด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริธรรังศรี (2535 : 107-112) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะอาดที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

ประหยัด ยะคะนอง (2523 : 202-220) ได้วิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมี

ระดับความไม่พึงพอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ปัญหาที่พบได้แก่ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลและปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

ศุจดิจิต จันทรประทีน (2525 : 208-224) ได้วิจัยประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่มีส่วนทำให้การบริหารงานของเขตขาดประสิทธิภาพนั้นมีสาเหตุ 3 ประการ คือ ด้านการบริหารงานของเขต ด้านตัวข้าราชการ และด้านตัวประชาชนผู้มาติดต่อ พบว่าประชาชนบางคนมักจะให้สิ่งตอบแทนแก่ข้าราชการ ดิ้นสนิบนเข้าหน้าที่ สิ่งเหล่านี้ทำให้การบริการประชาชนเป็นไปไม่เสมอภาคเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประมวล รุจนเสรี (2528 : 13) ได้วิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครกรุงเทพ ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคณะเทศมนตรีต่อสภาเทศบาลนครกรุงเทพ ต่อพนักงานเทศบาล และต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพที่มุ่งเน้นในแง่ของทัศนคติทางการเมือง พบว่า ประชาชนมีความสนใจเทศบาลนครกรุงเทพอยู่บ้าง ฉะนั้นจึงทราบและเข้าใจถูกต้องว่าเทศบาลนครกรุงเทพมีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานอะไรบ้าง ส่วนทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานและการปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพนั้น ในบรรดางานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครกรุงเทพโดยตรง ที่ประชาชนทราบดีที่สุดคืองานรักษาความสะอาดและกำจัดสิ่งสกปรก โดยมีประชาชนทราบถึงร้อยละ 91.59

วัลลภา ชายหาด (2532 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาการบริการ 3 บริการย่อย ได้แก่ บริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตรอกชอกชอยโดยแรงงานคน และบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ในด้านบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบริการติดตั้งถังขยะมูลฝอย และไม่สามารถสรุปได้เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม

กรมการปกครอง กองวิชาการและแผนงาน (2532 : 157-159) ได้วิจัยเรื่อง นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพ และทัศนคติที่พึงประสงค์ของประชาชนผลการศึกษ เฉพาะในด้านบริการประชาชนพบว่าส่วนใหญ่ประชาชนได้รับบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดี แต่มีงานทะเบียนบางอย่างที่ประชาชนตอบว่าไม่ได้รับบริการเท่าที่ควร คือ

1. งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การถอนชื่อบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
2. งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การจดทะเบียนชื่อตัว ชื่อสกุล การจดทะเบียนสัตว์พาหนะ
3. การจดทะเบียนอาวุธปืน การอนุญาตมีและใช้อาวุธ
4. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

อลงกต วรกี (2533 : 11-24) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารประชาชนบนและนอกที่ว่าการอำเภอ ในหัวข้อเรื่องสูตรสำเร็จในการผสมผสาน โดยได้นำปัญหาของศูนย์ราชการประจำตำบลมาวิเคราะห์ถึงความจำเป็นและความสำคัญ แม้จะขาดความร่วมมือประสานงานขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ งบประมาณ เป็นต้น ก็ตามแต่ศูนย์ราชการประจำตำบลก็ยังเป็นจุดกึ่งกลางระหว่างหมู่บ้านกับอำเภอ มีรูปแบบสำคัญ คือ

1. การบริการประชาชน สามารถบริการได้ทันที ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล
2. การบริการประชาชน สามารถดำเนินการโดยประสานกับที่ว่าการอำเภอได้
3. การบริการประชาชน สามารถประสานกับส่วนราชการต่าง ๆ ประจำตำบลได้สะดวกขึ้น

4. ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบประจำตำบล จะปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน โดยเฉลี่ยสัปดาห์ 3 วัน บนที่ว่าการอำเภอ และ 1 วัน นอกที่ว่าการอำเภอ โดยไม่ซ้ำซ้อนกัน ข้าราชการฝ่ายปกครองสามารถไปปฏิบัติงานบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอสัปดาห์ละ 1 วัน ดังนั้นการปฏิบัติงานต่อเดือนจึงมี 4 วัน โดยมีการบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอ ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล 2 วัน ต่อ 1 ตำบล และจะสามารถจัดระบบการประสานงานได้โดยไม่ซ้ำซ้อน เมื่อการบริการประชาชนบนที่ว่าการอำเภอและนอกที่ว่าการอำเภอ มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ข้าราชการฝ่ายปกครองไปปฏิบัติงานโดยปราศจากความอึดอัดใจ สูตรสำเร็จในการผสมผสานดังกล่าวจึงเป็นข้อเสนอแนะและคำตอบแทนที่ดีที่สุดของการบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชน ให้ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียน โดยเฉพาะทะเบียนราษฎรเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 จำนวน 500 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์

อยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านพนักงาน และด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับปานกลางลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 47-78) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย คือชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนชานเมือง ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชน โดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจเมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชนและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตอาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามของตำรวจแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมืองมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและสร้างความร่วมมือจากชุมชนที่มีที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เลิศสิน จีงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโมง สุขาภิบาลหนองแวง จังหวัดขอนแก่น ตามสภาพ

ชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขภาพก็คือความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ การป้องกันและระงับอัคคีภัย ผลวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมาก ในด้านความเพียงพอส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตสุขภาพหนองแอกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อาศัยในเขตสุขภาพอื่น

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศพบว่า ผู้ทำการวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในเรื่องต่างๆ เช่น ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรงานบัตรประชาชนทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานของท้องถิ่น ความพึงพอใจของลูกค้านักท่องเที่ยวต่อการบริการของธนาคาร ผู้วิจัยได้กำหนดข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจแยกเป็นหลายๆ ด้านเช่นด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงาน ด้านความสะดวกจากสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านการต้อนรับ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถนำไปปรับใช้กับการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้าได้เป็นอย่างดี

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ไบรอัน สตีแพค (Brian. Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในรัฐลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ ด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective service characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ที่น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยัง

ต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

โบแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐคือ

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

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานมีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ ก็จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบ การบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

โอสูเกะ (Osuke, 1991 : 4169-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง 2 ด้าน คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว สิทธิในการตัดสินใจและสมรรถภาพทางด้านเทคนิค

ฟิทเจอร์ราลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท

คือ บริการด้านตำรวจ อคติภัย อนามัย การศึกษา และถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่นความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชน ส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากการศึกษาวิจัยในต่างประเทศพบว่าการทดสอบเกี่ยวกับบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ การประเมินแบบสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนมีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของรัฐค่อนข้างน้อย แต่ก็ยังให้ความร่วมมือและต้องการแสดงความคิดเห็นแม้ว่าจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร การศึกษาวิจัยในต่างประเทศยังพบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ สิ่งสำคัญ คือ ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ เชษฐชัย จตุชัย และ ชาญชัย ราชโคตร มาสร้างเป็นกรอบแนวคิด และสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร แบ่งออกเป็นกลุ่มเพศ อาชีพ และการศึกษา ดังนี้

1.1 กลุ่มเพศ เพศหญิงและเพศชาย

1.2 กลุ่มอาชีพ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

1.3 กลุ่มการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวศ. หรือ อนุปริญญา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร แยกเป็น 4 ด้าน

2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

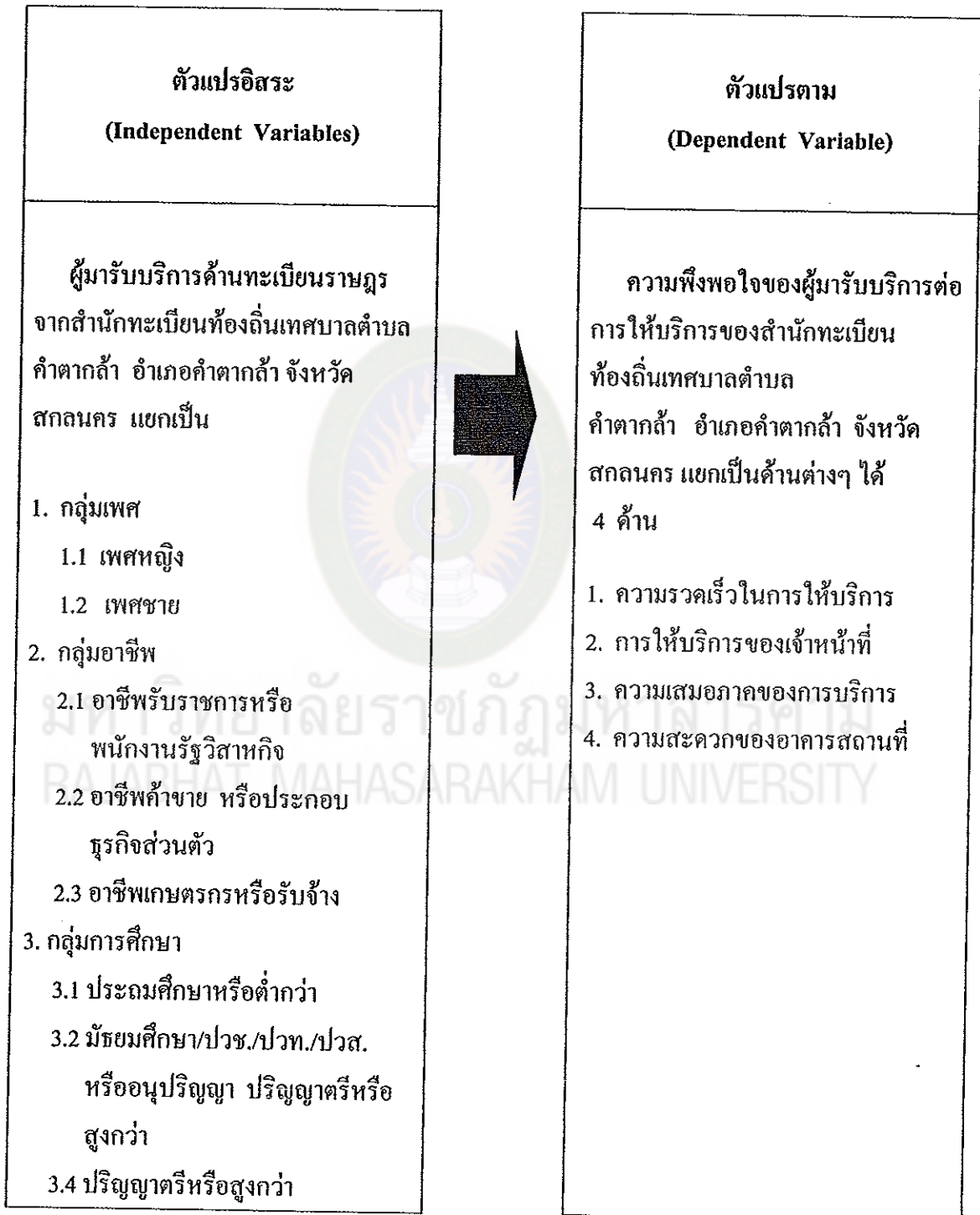
2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3 ความเสมอภาคของการบริการ

2.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย