

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน
5. บริบทของอำเภออมลาลัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พิน กงพูน (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

รัตน สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

มอร์ส (Morse. 1958 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539:12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานได้

สตาอาส และ เซเลส (Stauss and Sayless. 1960 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

วรูม (Vroom. 1967 ; อ้างถึงใน เฉลา การค้า. 2540 : 5) ได้กล่าวถึง ทักษคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

เดวิส (Davis. 1967 : 27-29) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่ขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือ ภาวะไม่ได้คู่ลยภาพในร่างกาย เมื่อบุคคลสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

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

โวลแมน (Wolman. 1973 ; อ้างถึงใน เฉลา การค้า. 2540 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทักษะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทักษะของแต่ละคนว่ามีระดับความพึง

พอใจเกิดขึ้นเพียงใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

2. ความพึงพอใจในการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกันดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

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

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ภูติศรกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญ ข้อความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ในลักษณะเดียวกันไว้หลายท่าน ดังนี้ (Millet, 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

- 1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
- 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

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

3. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ได้มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ดังนี้

ฟิทซเจอร์รัลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 ; อ้างใน เรื่องบุญ สิริรังศรี, 2535 : 27) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้น ด้วยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

3.1 ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

3.2 ด้านภาววิสัย (Objectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รีเอค และกันด์ลาซ (Reid and Gundlach, 1983 ; อ้างใน เรื่องบุญ สิริรังศรี, 2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กันด์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson, 1983 : 41) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้ที่ปลอดคดียจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังจากการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

4. ลักษณะของความพึงพอใจ

ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สุรศักดิ์ นาถวิไล. 2544 : 10)

4.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

4.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล

การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเพียงบน ไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

5.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

5.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

5.3 ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติกร ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผูปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

5.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น กระจกคานหิ้วใส่ของ ของจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูล การสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

6. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

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

6.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารเช้าที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

6.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ถูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือถูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

7. วิธีวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) หรือการวัดโดยประวิสัย และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (Client Satisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัยแต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป เกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดของผลการศึกษา มาเป็นกรณีศึกษาได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็นดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย(Subjectivity)	ภาวะวิสัย(Objectivity)
1. มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ	1. พิจารณาผู้ที่มารับบริการ	1. พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
2. เป้าหมายของการบริการ	2. พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	2. พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
ผลของนโยบายที่ปรากฏข้อดี	3. พิจารณาการตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการของผู้มารับบริการ และข้อเรียกร้องของผู้มารับบริการ	3. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity)
	4. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	4. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
	5. พิจารณาผลกระทบ	5. พิจารณาผลผลิต
		1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย(Subjectivity)	ภาวะวิสัย(Objectivity)
	1. เป็นตัวชี้นำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ ของการให้บริการ . 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของผู้มารับบริการและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยปกครองท้องถิ่น 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย	2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้ 4. ง่ายต่อการตีความและมาตรฐานรองรับอยู่ 1. อาจเกิดอคติ(Bias) ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

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

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับความหมายของการบริการ และความสำคัญของการบริการ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการ

สิริพร ต้นติพุลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือ

ผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้าความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลิทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้อักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enthusiasm คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courts คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้อชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือตัวบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397- 400) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสืทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ จะ ไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amplly Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วจะต้องคำนึงถึงความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของประชาชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนา งานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ และสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้

คุณธน ธนาพงศธร (2530 : 32) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่

เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และบริการแล้วยัง ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จะได้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะได้ง่าย สะดวก สบายสิ้นเปลือง ทรัพยากรน้อยทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวลาร์ช (2540 : 38) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากองค์กรเอง

วราพรรณ สันตสนะโชค (2540 : 32-33) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากไม่มีความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งเข้าถึงบริการ ซึ่ง เพนชานสกี (Penchansky) และ โทมัส (Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของ

ผู้ให้บริการด้วย

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2539 : 13) กล่าวว่า ธุรกิจบริการที่ดีจะต้องมี

1. ธุรกิจบริการต้องมีนโยบายการบริการที่ดี นโยบายนี้รวมถึง

- 1.1 ปรัชญาการให้บริการ

- 1.2 ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจ และความสุข ให้แก่ลูกค้า และ
แฝงไว้ด้วยการให้เกียรติแก่ลูกค้า

- 1.3 การให้ความสำคัญแก่ สถานที่ ห้องน้ำและบรรยากาศในการ
ต้อนรับลูกค้าให้สมเกียรติ และสำหรับพนักงานให้มีสถานที่ที่ทำงานส่วนตัวได้ โดยไม่
รบกวนลูกค้าซึ่งจะต้องจัดงบประมาณให้เหมาะสม

2. ธุรกิจบริการ ต้องมีระบบการให้บริการที่ดี หมายถึงระบบเกี่ยวกับการ
วางตัวและกิริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้าระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงาน
ทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าทำงานด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้
ข้อมูลหรือการตอบคำถามของลูกค้า การตกแต่งสถานที่ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
ให้แก่ลูกค้าซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน

- 2.1 ระบบเกี่ยวกับการให้อำนาจพนักงานหรือผู้บริหารได้พิจารณาและ
ตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากวิธีการทำงานปกติเพื่อแก้ไขปัญหาใน
สถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า

- 2.2 ระบบเกี่ยวกับการพุดจา ที่มีการทักทายลูกค้า และการกล่าว
ขอบคุณเพื่อให้เกียรติแก่ลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำที่จะต้องพูดในระหว่างที่ให้บริการแก่ลูกค้า

- 2.3 ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของลูกค้า และทักทายแก่ลูกค้าด้วยชื่อของ
เขาตลอดจนกิริยาท่าทางที่นอบน้อมและไหว้ลูกค้าเพื่อให้เกียรติ

- 2.4 ระบบเกี่ยวกับการรับฟัง สังเกตความต้องการของลูกค้า และ
พยายามตอบสนองและจดจำ หรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป

3. ธุรกิจบริการ ต้องมีคนให้บริการที่ดี หมายถึงตั้งแต่

- 3.1 การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะ ที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น มี
หน้าตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกที่เป็นมิตร และอบอุ่น และมีทัศนคติที่ดี ต่อการเป็นผู้
ให้บริการตามด้วย

3.2 ระบบการอบรมที่ดี หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น กริยา ท่าทาง สีหน้า การพูดจา น้ำเสียงและบทพูดในการให้บริการ

3.3 การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติ ตลอดจนระบบพี่เลี้ยงซึ่งทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคย และมีความชำนาญ

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพเกี่ยวกับการบริการ มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาเหมาะสม หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่มีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุขซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต (จารุบุณย์ ปาณานนท์. 2533 :10)

ผลการวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด คุณภาพการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวา ไว้วางใจ
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการที่ความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Services Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอารยธรรมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น ส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของรัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

เทศศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2540 : 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ อาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี

จุดมุ่งหมายเพื่อนสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม การให้บริการ สาธารณะมีลักษณะที่เป็น“ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และบุคคลที่ ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิต หรือตัวบริการ ช่อง ทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2540 : 5) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็น การให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จำเป็นต้องพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็น หน้าที่ ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

2. แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 116-1221) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการ ให้บริการสาธารณะมีอยู่ 4 ประการ ที่สำคัญ คือ การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความ อำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการ ตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนการจัดระเบียบและการวิธิตำเนินการบริการ สาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก สถาบัน คำรราชานุภาพ (2540 : 11-14) ได้ศึกษาและรวบรวมหลักการให้บริการประชาชนของรัฐว่า ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ ประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแล ประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมายเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐาน ทางสังคมการให้บริการขององค์กรของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือ องค์กรที่ ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมแต่ละองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลโดย องค์กรที่ทำหน้าที่ดำเนินเพื่อประโยชน์ส่วนรวมทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรให้บริการส่วนบุคคลเป็น องค์กร ที่ส่งเสริมความเป็นอยู่อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย

สำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้จัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัยได้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เฉพาะในเรื่องที่ได้รับมอบหมายจากสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ดังต่อไปนี้

1. การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิด ไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดามารดาของเด็กเป็นผู้แจ้งเกิด

1.2 เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง

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

1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิดนอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน

กรณีฝ่าฝืน ไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2. การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตาย ไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาล ตายตามธรรมชาติหรือตายผิดปกติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตาย ได้แก่

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 กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายระยะเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3. การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่ซื้อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออก หรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า.

3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เข้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี ได้แก่

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

4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขบัตรประจำตัวประชาชน

4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

4.5 เด็กอนาถา

4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

4.7 กรณีบุคคลต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.9 กรณีคนไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้งได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เข้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่ม

ชื่อ

4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อภูมิลำเนาอยู่

ในปัจจุบัน เว้นแต่

4.12.1 กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่
ออกสูติบัตรฉบับนั้น

4.12.2 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียน
ที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

4.12.3 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียน
ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4.12.4 กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไปแล้ว ให้ยื่นคำ
ร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกิน 1 แห่ง

5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย

5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำ
แล้วแต่กรณี

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร

6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

6.3 มรณบัตรและทะเบียนคนตาย

6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้
เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียน
ราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการ
จัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ.
2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

7.1 การตรวจหรือคัดจากสำนักทะเบียน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็นผู้มีส่วน ได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัดและบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วน ได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่า โดยตรงหรือ โดยอ้อม

7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสาร ได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติหรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

8.1 โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครอง หมายความว่ารวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดประจำและ ใช้อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้องระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

บริบทของอำเภออมลาลัย

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะพื้นที่ตั้ง

อำเภออมลาลัยตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากตัวจังหวัด 12 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร 531 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางจากจังหวัดถึงอำเภอประมาณ 15 นาที

1.2 เนื้อที่

อำเภออมลาลัยมีเนื้อที่ประมาณ 325.58 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 203,487.5 ไร่

1.3 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับกิ่งอำเภอหนองชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การทำเกษตรกรรม มีแม่น้ำสำคัญไหลผ่าน 2 สาย คือ ลำน้ำปาว และลำน้ำชี มีระบบชลประทานลำปาวครอบคลุมพื้นที่กว่าร้อยละ 72 ของพื้นที่ทั้งหมด

1.5 พื้นที่และการใช้ประโยชน์

พื้นที่ส่วนใหญ่ของอำเภอกมลาไสย ใช้ประโยชน์ทางการเกษตรทั้งสิ้น 177,082 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 87 ของพื้นที่ทั้งหมด การถือครองที่ดินอำเภอกมลาไสยมีสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ รับผิดชอบออกเอกสารสิทธิ์ให้แก่ราษฎร มีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 โฉนดที่ดิน	จำนวน 43,343 แปลง
1.5.2 หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 ก.)	จำนวน 9,723 แปลง
1.5.3 หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3)	จำนวน 1,753 แปลง
1.5.4 หนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.)	จำนวน 285 แปลง

1.6 ภูมิอากาศ

1.6.1 ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม
1.6.2 ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม
1.6.3 ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

2. การปกครอง

2.1 การแบ่งเขตการปกครองตาม พ.ร.บ. ลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 เป็น 7 ตำบล 111 หมู่บ้าน ดังนี้

2.1.1 ตำบลกมลาไสย	ประกอบด้วย 18 หมู่บ้าน
2.1.2 ตำบลหลักเมือง	ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน
2.1.3 ตำบลคงลึง	ประกอบด้วย 17 หมู่บ้าน
2.1.4 ตำบลเจ้าท่า	ประกอบด้วย 16 หมู่บ้าน
2.1.5 ตำบลรัษฎา	ประกอบด้วย 15 หมู่บ้าน

2.1.6 ตำบลโคกสมบูรณ์ ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน

2.1.7 ตำบลหนองแปน ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน

2.2 มีเทศบาล 4 ตำบล ได้แก่

2.2.1 เทศบาลตำบลกมลาไสย พื้นที่ 15 ตารางกิโลเมตร จำนวน 12 หมู่บ้าน
ประชากร ชาย 2,962 คน หญิง 3,066 คน รวม 6,028 คน

2.2.2 เทศบาลตำบลธัญญา พื้นที่ 9 ตารางกิโลเมตร จำนวน 8 หมู่บ้าน
ประชากร ชาย 3,063 คน หญิง 3,180 คน รวม 6,243 คน

2.2.3 เทศบาลตำบลหนองแปน พื้นที่ 3.04 ตารางกิโลเมตร จำนวน 7
หมู่บ้าน ประชากร ชาย 2,569 คน หญิง 2,685 คน รวม 5,254 คน

2.2.4 เทศบาลตำบลดงลิง พื้นที่ 9.09 ตารางกิโลเมตร จำนวน 17 หมู่บ้าน
ประชากร ชาย 6,146 คน หญิง 5,178 คน รวม 10,324 คน

2.3 มีองค์การบริหารส่วนตำบล 6 แห่ง สภาตำบล 1 แห่ง ได้แก่

2.3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย จำนวน 10 หมู่บ้าน ประชากร
ชาย 3,616 คน หญิง 3,288 คน รวม 6,904 คน

2.3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเมือง จำนวน 10 หมู่บ้าน ประชากร
ชาย 2,977 คน หญิง 3,030 คน รวม 6,007 คน

2.3.3 องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม จำนวน 13 หมู่บ้าน ประชากร
ชาย 3,845 คน หญิง 4,044 คน รวม 7,889 คน

2.3.4 องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า จำนวน 16 หมู่บ้าน ประชากรชาย
4,188 คน หญิง 4,102 คน รวม 8,290

2.3.5 องค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา จำนวน 7 หมู่บ้าน ประชากรชาย
1,653 คน หญิง 1,637 คน รวม 3,290 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสมบูรณ์ จำนวน 8 หมู่บ้าน ประชากรชาย 2,605 คน หญิง
2,720 คน รวม 5,325 คน

3. สภาพทางเศรษฐกิจ

3.1 ด้านการเกษตรกรรม

3.1.1 พื้นที่ในเขตชลประทาน 108,231 ไร่

3.1.2 รับน้ำชลประทานลำปาว 97,231 ไร่

3.1.3 รับน้ำสูบด้วยไฟฟ้า 11,000 ไร่

3.2 ด้านทุนการผลิตพืช

3.2.1 ข้าวนาปี 1,870 บาท/ไร่

3.2.2 ข้าวนาปรัง 1,540 บาท/ไร่

3.2.3 ถั่วลิสง 120 บาท/ไร่

3.2.4 ข้าวโพดฝักสด 905 บาท/ไร่

3.3 การปลูกสัตว์

3.3.1 กลุ่มผู้เลี้ยงกระบือ ปี 2545 สมาชิก 21 ราย กระบือ 103 ตัว

3.3.2 กลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อ ตามโครงการธนาคารโคกระบือ (งบพัฒนาจังหวัด) จำนวนสมาชิก 21 รายจำนวนโค 21 ตัว

3.3.3 กลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์ปีก ตามโครงการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ในพื้นที่ จำนวน 82 กลุ่ม สมาชิก 820 ราย จำนวนไก่ 10,020 ตัว เป็ดเทศ 2,280 ตัว

3.4 อุตสาหกรรม

3.4.1 โรงงานจำพวกที่ 1 จำนวน 271 แห่ง

3.4.2 โรงงานจำพวกที่ 2 จำนวน 5 แห่ง

3.4.3 โรงงานจำพวกที่ 3 จำนวน 17 แห่ง

3.5 การพาณิชย์

3.5.1 ร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ 757 แห่ง

3.5.2 ธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

3.5.3 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงขนาดใหญ่ จำนวน 5 แห่ง สหกรณ์ จำนวน 9 แห่ง

3.6 การท่องเที่ยว

มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ โบราณสถานเมืองฟ้าแดดสงยาง ตั้งอยู่บ้านเสมามูที่ 7 ตำบลหนองแปน เป็นแหล่งชุมชนโบราณ สร้างขึ้นในสมัยทวารวดี ราวพุทธศตวรรษที่ 12-16 เนื้อที่ประมาณ 500 ไร่ มีซากโบราณที่สำคัญ เช่น พระธาตุยาอุ ไบเสมานินจำหลัก และซากโบราณพบทั่วไปในบริเวณเมือง นอกจากนี้ อำเภอกมลาไสยยังมีงานประเพณีที่มี

ชื่อเสียง คือ ประเพณีแข่งเรือยาวประจำปี บริเวณลำน้ำป่าว ซึ่งในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.1 โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
จำนวน 38 โรงเรียน

4.1.2 โรงเรียนสังกัดกรมสามัญ จำนวน 5 โรงเรียน

4.1.3 โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกธรรม 22 แห่ง

4.1.4 ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ 33 แห่ง

4.1.5 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 47 แห่ง

4.1.6 ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง

4.2 ศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ 99.65% ศาสนาอื่น เช่น ศาสนาคริสต์ อิสลาม ประมาณ 0.35%

4.3 การสาธารณสุข

4.3.1) โรงพยาบาลของรัฐขนาด 60 เตียง จำนวน 1 แห่ง

4.3.2) สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 10 แห่ง

4.3.3) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 3 แห่ง

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มีสถานีตำรวจภูธร 1 แห่ง คือ สถานีตำรวจภูธรอำเภออมลาลัย ไสย แตรกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ 144 คน แยกเป็นนายตำรวจ 10 คน ชั้นประทวน 134 คน

4.5 การคมนาคม

การคมนาคมระหว่างอำเภอและจังหวัด ใช้เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 216 การคมนาคมระหว่างอำเภอ – ตำบล – หมู่บ้าน สามารถเดินทางโดยรถยนต์ได้ทั่วถึงมีถนนลาดยางเป็นบางสาย แต่ส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง

4.6 การติดต่อสื่อสาร

4.6.1 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง

4.6.2 มีการให้บริการสื่อสาร โทรศัพท์ จำนวน 815 คู่สาย

จากข้อมูลสภาพทั่วไป อำเภออมลาลัยมีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 73,309 คนซึ่งถือว่าเป็นอำเภอที่มีขนาดจำนวนประชากรในระดับปานกลาง และเป็นพื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ เหมาะแก่การทำการเกษตร ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งประชาชนต้องมีภาระและหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนเป็นจำนวนมาก เช่นเดียวกับอำเภออื่นๆ และในการจัดบริการงานทะเบียนอำเภอได้ดำเนินการโดยอาศัยโครงสร้างทางการบริหารด้านต่างๆ ของอำเภอ การจัดโครงสร้างการแบ่งงานภายในที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ เป็นหน่วยราชการที่สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอและที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอ แบ่งเป็น 4 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหารงานปกครอง
2. ฝ่ายอำนวยความสะดวก
3. ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
4. ฝ่ายความมั่นคง

การแบ่งงานภายในที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ

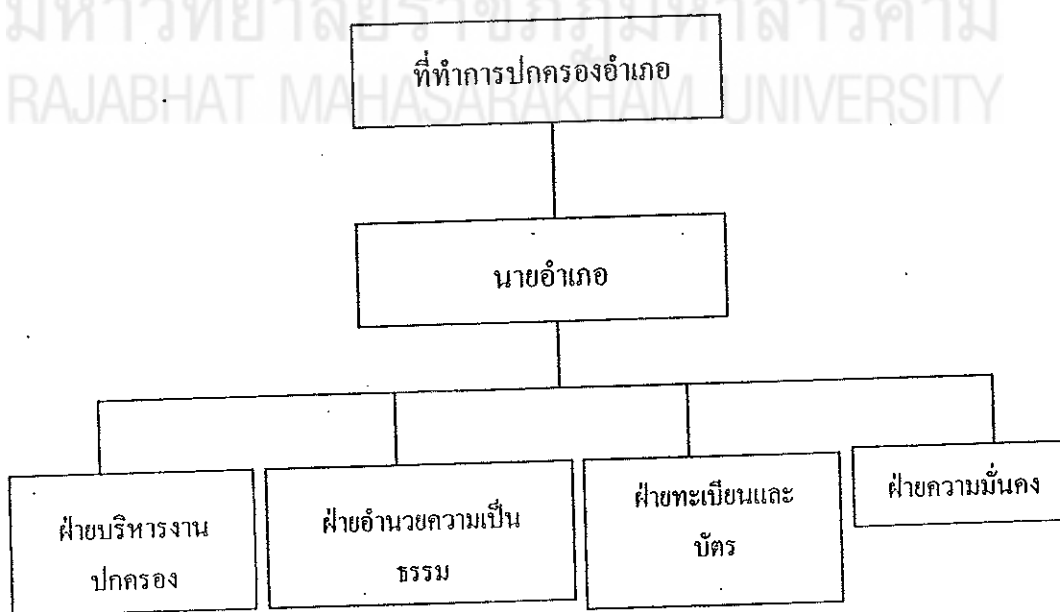
ตามคำสั่งกรมการปกครองที่ 485/2546 ลงวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2546 เรื่องการจัดโครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายใน ของกรมการปกครอง ได้แบ่งงานภายในของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ (กรมการปกครอง. 2546 : 39) ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานปกครอง ทั้งที่การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่สำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการ และงานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่างๆ งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และอา루รป็น และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพินิจศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียน และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการมอสารรักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามนาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีโครงสร้างดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอ

โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอ แบ่งเป็น 4 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานปกครอง ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ฝ่ายทะเบียนและบัตร ฝ่ายความมั่นคง ขอสรุปเฉพาะภารกิจ/งานของฝ่ายทะเบียนและบัตร ดังนี้

ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน แบ่งงานออกเป็นสามด้าน คือด้านการทะเบียนราษฎร ด้านบัตรประจำตัวประชาชน ด้านทะเบียนทั่วไป ซึ่งมีภารกิจ/งาน (กรมการปกครอง, 2546 : 52 – 54) ดังนี้

1. ด้านการทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรตาม พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร และระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ภายในเขตอำเภอ/กิ่งอำเภอ เช่น การแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การปรับปรุงข้อมูลทางการทะเบียน การรับเงินค่าธรรมเนียมและค่าปรับ รวมทั้งการรายงานข้อมูลทางการทะเบียน
2. ด้านบัตรประจำตัวประชาชน ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การจัดส่ง บ.ป.1 ไปยังสำนักทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จัดเก็บรวมทั้งจัดเก็บ บ.ป.1 ที่ได้รับคืนจากสำนักงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทำบัตรครั้งแรกให้แก่ผู้มีอายุครบ 15 ปี บริบูรณ์
3. ด้านทะเบียนทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล การอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง การร่วมใช้ชื่อสกุล รับคำร้องตรวจสอบกลิ่นกรองการจดทะเบียนจัดตั้งมูลนิธิ จดทะเบียนเปลี่ยนกรรมการมูลนิธิ จดทะเบียนแก้ไขเพิ่มชื่อบังคับมูลนิธิ การเลิกมูลนิธิ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ อนุญาต รวมทั้งการตรวจตราดูแลการดำเนินงานมูลนิธิ ดำเนินการเกี่ยวกับอาวุธปืน เช่น การออกไปอนุญาตให้ซื้อ การอนุญาตให้มีการใช้ การโอนมรดก การย้ายอาวุธปืน การออกไปอนุญาตให้พบพาอาวุธปืนในเขตจังหวัด รวมทั้งการอนุญาตให้ค้าและทำดอกไม้เพลิง เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ อนุญาต การดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องตรวจสอบกลิ่นกรอง จดทะเบียนสมาคม จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมการสมาคม การจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติมชื่อบังคับสมาคม การเลิกสมาคม การดำเนินการเกี่ยวกับการขายทอดตลาดและค่าของเก่า การดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว เช่น จดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การ

บันทึกฐานะภริยา รวมทั้งการบันทึกฐานะทางครอบครัว การจดทะเบียนพินัยกรรมแบบ เอกสารฝ่ายเมือง แบบเอกสารลับ การทำพินัยกรรมด้วยวาจา การจดทะเบียนเกี่ยวกับนิติกรรม เช่น การซื้อการขาย การขายฝาก การแลกเปลี่ยน การให้หรือจำนองเรือกำปั่น แพ สัตว์ พาหนะ การจัดตั้งและอนุญาตให้ดำเนินการสุสานและฌาปนสถานนอกเขตกรุงเทพมหานคร เทศบาล และเมืองพัทยา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

กรมการปกครอง กองวิชาการและแผนงาน (2532 : 157-159) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพ และทัศนคติที่พึงประสงค์ของประชาชน ผล การศึกษาเฉพาะด้านบริการประชาชน พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนได้รับบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดี แต่มีงานทะเบียนบางอย่างที่ประชาชนตอบว่าไม่ได้รับบริการเท่าที่ควร คือ

1. งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การถอนชื่อบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
2. งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การจดทะเบียนชื่อตัว ชื่อสกุล การจดทะเบียน

สัตว์พาหนะ

3. การจดทะเบียนอาวุธปืน การอนุญาตมีและใช้อาวุธ

4. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ศึกษาประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลารอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความ สะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ ยกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับ บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำ บัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ

ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มา
รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก
เช่นเดียวกัน

สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อ
การบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อนศึกษาและเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจาก
ลูกค้าที่มาใช้บริการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 จำนวน 500 คน เครื่องมือวิจัยเป็น
แบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย
สาขาภาพสินธุ์อยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านพนักงาน และด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่
ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนความพึงพอใจ
ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับปานกลางลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับ
ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ

เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ
สาธารณะของสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโมง สุขาภิบาลหนองแถ จังหวัดขอนแก่น
ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ
ของสุขาภิบาลคือความรู้สึกรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ
ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาด
สด ทางระบายน้ำ การป้องกันและระงับภัยอัคคีภัย ผลวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อถนน
สาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์
และประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตสุขาภิบาลหนองแถพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อาศัยในเขต
สุขาภิบาลอื่น

ศรันถ์ ทิพย์บำรุง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี ส่วนผลการทดสอบผล
สมมุติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนรายได้
อาชีพ เพศ และอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ส่วนปัญหาอุปสรรคในการรับ

บริการ คือ สถานที่ตั้งธนาคารดับแคบซึ่งอยู่บริเวณใจกลางเมือง การขยายสถานที่ทำได้ยาก และมีค่าใช้จ่ายสูง รองลงมาคือระเบียบการบริการของธนาคารและมีปัญหาน้อยที่สุดคือเวลาทำการเปิดและปิดของธนาคาร

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะอาดอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ
3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

3.1 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา

3.2 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิงและเพศชายที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ปราโมทย์ ครองยุทธและคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการประเมินความพึงพอใจประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน สภาพการบริการที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการทำงาน รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามการบริการ 7 เรื่อง ได้แก่ การแจ้ง

เกิด แข็งเกิดเกินกำหนด การแจ้งตาย การแก้ไขทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งปลายทาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการ หรือ เจ้าหน้าที่ในเรื่องที่รับ บริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่อง ด้านขั้นตอนการทำงานในเรื่องที่รับ บริการอยู่ในระดับพอใจ ด้านอาคารสถานที่ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจ และด้าน การประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่องเช่นกัน

ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ บริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชายและเพศ หญิงที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนตำบลธงชัย ส่วนใหญ่มีความรู้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ทำการเปรียบเทียบ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเพศ แตกต่าง กัน โดยประชาชนเพศชายมีความความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองอยู่ใน ระดับสูงทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจ บริการแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า36ปี ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญาขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า ระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญาและประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพ เกษตรกรรมและทำธุรกิจส่วนตัว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน โดยประชาชนที่เป็น

เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนอายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรและทำธุรกิจส่วนตัว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มีเพศ รายได้ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 36 ปี และประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือนมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรและทำธุรกิจส่วนตัว จากการวิจัยทำให้ทราบว่าความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการและความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้น เรื่องของการรักษาคุณภาพและมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งๆขึ้นไป

สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุ 58 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าอายุระหว่าง 38-57 ปีและ 18-38 ปี ตามลำดับ ประชาชนที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจำแนกตามอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113-121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้

การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐคือ

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

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานมีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน.

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบ การบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

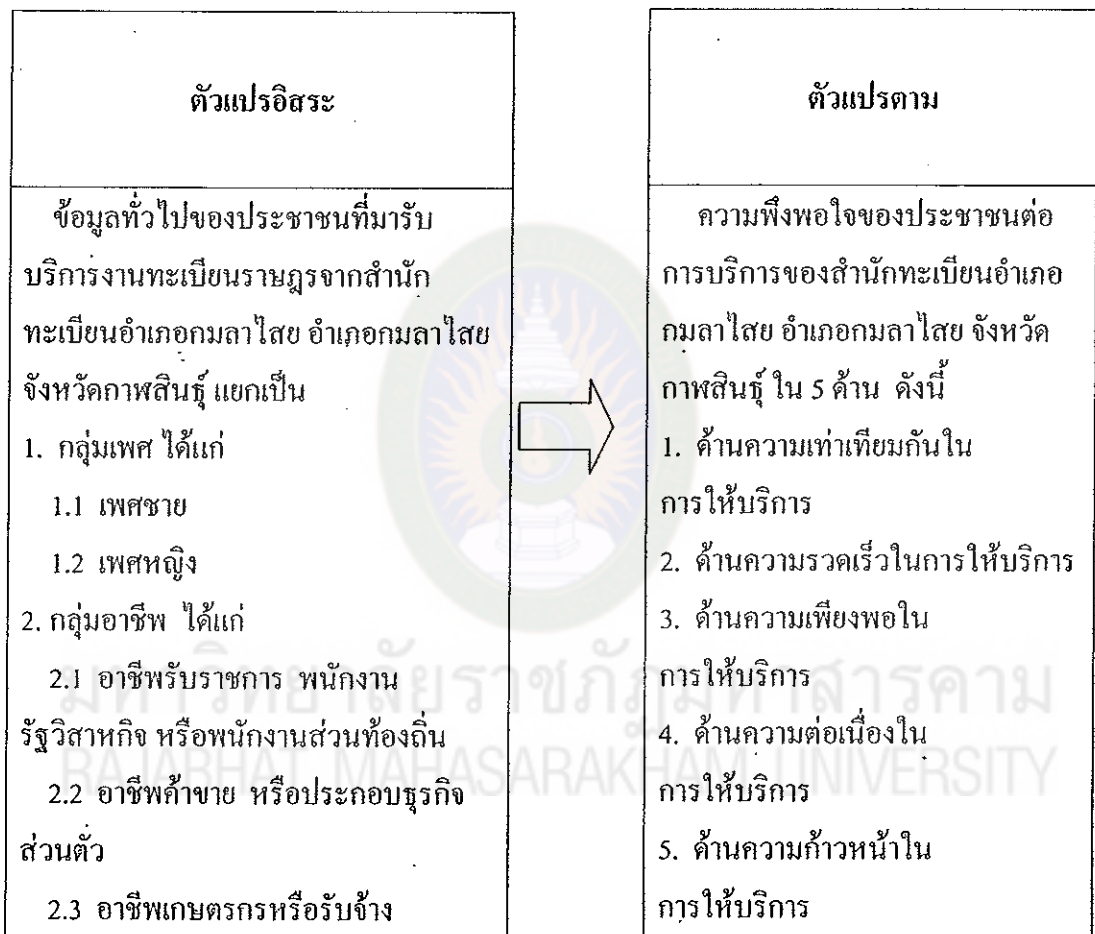
ไบรอัน (Brian. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในรัฐลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่มีต่อบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมิน ด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญที่จะบ่งบอกไว้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัย มีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ในน้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่ การให้บริการที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้เขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้ การประเมินการให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิทเจอร์ราลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ ออศักภย อนามัย การศึกษา และถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ(เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องการพึงพาบริการจากหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมากขึ้น ปัญหาการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการแต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

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

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อิสระและตัวแปรตาม ตามแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท มาใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย