

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารราชการ
4. ข้อมูลทั่วไปของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

1. ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ พจนานุกรมด้านจิตวิทยา (ชนพร ชุมวรฐายี, 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น. กล่าวได้ว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบ และแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง สอดคล้องกับ (จิรวิทย์ เดชจรสศรี, 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่

สลับซับซ้อน และความสุขนั้นก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่สุดใดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

อมรรัตน์ เชาวลิขิต (2541, หน้า 57-58) กล่าวถึง ความพึงพอใจในความคิด มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว อมรรัตน์ เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต้องงาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1. ตัวลักษณะงาน 2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ 4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล.

กิติมา ปรีดีติลล (2524, หน้า 321-322) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

ชวิณี เดชจินดา (2530, หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

รสรินทร์ เกรียงสินยศ (2538, หน้า 36) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ (2539, หน้า 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แบ่งเป็น 2 ความหมาย ได้แก่ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักหมายความว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินสิ่งที่

ได้รับแล้วภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักหมายถึง ความว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดจากการประเมินภาพรวมทั้งหมด ของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่งหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถ ของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541, หน้า 46) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่องลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจ ในการทำงานอย่างมาก

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ และทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการแบ่งออกได้เป็น ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้ จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการจึงสามารถใช้เป็นมาตรวัดประสิทธิภาพการให้บริการได้ และถือเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรว่า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

2. ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530, หน้า 4) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามความคาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ

ปรีชา เมียนเพชร (2532, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2536,หน้า6) ได้ให้ความหมาย ของบริการว่าหมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจของสิ่งที่นำเสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

อรัญญา มานิตย์ (2540, หน้า 187) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย

ศุภนิตย์ โขครตันชัย (2536, หน้า 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537,หน้า142) ได้ให้ความหมายบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

กุลชน ธนาพงศธร (2530,หน้า 303-304)ได้ชี้ให้เห็นถึง หลักการให้บริการที่สำคัญ คือหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จำต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆด้วย หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่าจะตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2543, หน้า 2) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ 1.เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับมหาชน ได้แก่ กิจกรรมของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ รวมถึงกิจกรรมของรัฐบางประเภทที่รัฐได้มอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย 2. กิจกรรมดังกล่าวต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543, หน้า 18) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ สาธารณะหรือสิ่งที่รัฐกระทำให้แก่ประชาชนถือเป็นการตอบแทนภาษีอากรของประชาชน ดังนั้น บริการสาธารณะ (Service Public) จึงสรุปได้ว่า เป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่

วรเดช จันทรศร (2543, หน้า 25) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

เมื่อกล่าวถึงการให้บริการสาธารณะในที่นี้ อาจกล่าวได้ว่า เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลได้ดำเนินการ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ อย่างมีระบบ มีแผนงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลเป็นผู้ ให้บริการเฉพาะด้าน ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การ ให้บริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการมีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ

ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ ที่เจ้าหน้าที่ หรือบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการด้วยการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ การบริการที่ดี เป็นการให้สิ่งที่ดีต่อ ประชาชนผู้รับบริการเมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่สำคัญก็คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่นมีไมตรีจิต มิตรภาพ คุณภาพการบริการ เพื่อให้ ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการในสิ่งที่คาดหวังไว้และประสบผลสำเร็จจนเกิดความประทับใจ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิราวัฒน์ (2545, หน้า17) ได้อธิบายถึง นักบริหารงานบริการได้ กำหนด คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการที่มาจากคำ ว่า “SERVICE” ดังนี้ S = Smiling & Sympathy คือ ความยิ้มแย้มและเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นอย่างดี, E = Early Response คือ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ, R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า, V = Voluntariness Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ, I = Image Enhancing คือ รู้จักสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเอง และหน่วยงาน C = Courtesy คือ มีอัธยาศัยดี มารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน, E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น บุคลากรผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเพราะผู้ ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมา จากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของคุณ ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมา จากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของคุณ ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม

แจ่มใส ย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการ ได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ และผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมรยาทมีความสุขอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) แก่พนักงานมีความหมายคือ ต้องมีรอยยิ้ม ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้มารับบริการ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อผู้รับบริการ ให้บริการอย่างมีคุณค่า ให้บริการอย่างประทับใจ บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน ความอดทนการเก็บอารมณ์ มีความเชื่อ การยอมรับ การให้ความสำคัญ และการอุทิศตน การมีจิตใจใฝ่บริการที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดีและช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ รวมถึงความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการและเกิดความพึงพอใจผู้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและปฏิบัติตนเพื่อผู้ใช้บริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข ดังนั้นบุคลากรในงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ควรมีคุณสมบัติ 2 ส่วน คือ มีความรู้และทักษะทางวิชาการ เพื่อสร้างการยอมรับและเป็นที่เชื่อถือของผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไป มีความรู้และทักษะในวิชาชีพ ได้แก่ความรู้ด้านการจัดการและการจัดระบบสารสนเทศที่มีอยู่หลายรูปแบบให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความรู้ ในวิชาชีพได้จากการศึกษาตามหลักสูตรและศึกษาเพิ่มเติมตามความสนใจหรือความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนทักษะเป็นสิ่งที่สั่งสมจากประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ รวมทั้งการฝึกฝนและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีความรู้และทักษะในเนื้อหาวิชาเฉพาะ ได้แก่ความรู้ในเนื้อหาวิชาที่หน่วยงานห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศสังกัด เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มได้อย่างดี มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศ สามารถสืบค้น วิเคราะห์ รวบรวม และเลือกสรรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการให้บริการ

3.2 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

วิลาศ จิวณพงษ์ (2554, หน้า 4-5) ได้อธิบายถึง การจัดการขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยทั่วไปขั้นตอนการให้บริการและรายละเอียดการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกันไปตามโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงาน สิ่งที่ต้องคำนึงถึง มีดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน คล่องตัว โดยการปรับลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้

ประชาชนไม่ต้องติดต่อหลายขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว โดยคำนึงถึงระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น ทุกหน่วยงาน และหน่วยในสังกัด โดยเฉพาะหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง จึงควรให้ความสำคัญกับ “เวลา” โดยกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ไว้ ณ จุดบริการเพื่อให้ผู้มาติดต่อทราบระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ด้านบุคลากร ซึ่งเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนการให้บริการ และมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพการบริการของหน่วยงาน ดังนี้ ควรเสริมสร้างจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความหมาย ดังนี้ S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม, E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้มารับบริการ, R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อผู้รับบริการ, V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า, I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ, C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน, E = Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์, M = Make Believe มีความเชื่อ, I = Insist การยอมรับ, N = Necessitate การให้ความสำคัญ, D = Devote การอุทิศตน อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย การนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือมีประสิทธิภาพสูง และมีอุปกรณ์เพียงพอ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เป็นการให้บริการแบบอัตโนมัติ รวมถึงการฝึกอบรมการใช้งานเพื่อเพิ่มทักษะและการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ เป็นการช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้สามารถส่งมอบการบริการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และมีความถูกต้องแม่นยำสูง ส่งผลให้งานบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น

3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ศักดิ์ชัย มุลชอบ (2545, หน้า 44) ได้อธิบายถึง วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกิจกรรมขององค์กรที่รับผิดชอบในการนำภารกิจไปปฏิบัติ จะมีสูงขึ้นถ้าองค์กรนั้นได้รับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอและทันต่อเวลา ในบางกรณีหากการดำเนินโครงการนั้นมีลักษณะที่ต้องใช้ เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยองค์กรที่รับผิดชอบจะต้องมีบุคลากรที่มีความชำนาญที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์วัสดุอุปกรณ์ก็มีความสำคัญเพราะถ้ามีความพร้อมในด้านอื่นๆ แล้วแต่ขาดความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพเพราะอาจจะทำให้งานล่าช้า สิ้นเปลืองงบประมาณและอาจพลาดโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญไป ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์นั้นในมุมมองในแง่ของเครื่องมือในการทำงานซึ่งได้ แก่คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องแฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันโลกแข่งขันกันที่ความเร็วใครเร็วกว่าคนนั้นได้เปรียบ และความเร็วนี้ก็ขึ้นอยู่กับวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใหม่และทันสมัยนั่นเอง การนำอุปกรณ์และ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือมีประสิทธิภาพสูง และมีอุปกรณ์เพียงพอมาช่วยในการปฏิบัติงานเป็นการให้บริการแบบอัตโนมัติ รวมถึงการฝึกอบรมการใช้งานเพื่อเพิ่มทักษะและการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่ เจ้าหน้าที่ เป็นการช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้สามารถส่งมอบการบริการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และมีความถูกต้องแม่นยำสูง ส่งผลให้งานบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น และสภาพเครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์เทคโนโลยีของสำนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ สภาพอุปกรณ์สำนักงานต้องหมั่นตรวจสอบสภาพบำรุงรักษาเครื่องให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.4 ด้านอาคารสถานที่

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2539, หน้า 38-40) ได้อธิบายถึง อาคารสถานที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น สถานที่ให้บริการเป็นองค์ประกอบซึ่งผู้มารับบริการจะสังเกตเห็นเป็นอันดับแรก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายและเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ การจัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม การจัดสวนดอกไม้ สนามหญ้า มีการจัดซุ้มให้ประชาชนนั่งรอบริเวณรอบอาคาร และสถานที่ให้บริการควรสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา มีความสวยงาม ส่วนโต๊ะของเจ้าหน้าที่ก็ควรถูกจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ซึ่งการทำความสะอาด และดูแลความเรียบร้อยของสำนักงาน อาจจัดหาบริการจากภาคเอกชนให้เข้ามาดำเนินการร่วมด้วย จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ แพนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น มีความสะอาดและเป็นระเบียบใช้มาตรการ 5 ส ไม่มีสิ่งของเกะกะความจำเป็นมีแสงสว่างที่เพียงพอ มีความชัดเจนของแผนผัง/ป้ายต่างๆเพื่ออธิบาย/สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานที่/จุดบริการ และขั้นตอนการบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอไม่มีกลิ่นเหม็นรวมถึงห้องน้ำสำหรับผู้พิการด้วย สถานที่ของหน่วยบริการนั่นก็คือ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับ

บริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดตั้งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เช่น การจัดมุมรับรองประชาชน มีโต๊ะรับแขก มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร โทรทัศน์ กาแฟ น้ำดื่ม ไว้บริการประชาชนที่มารับบริการ การทำทางขึ้นสำหรับผู้พิการ รวมถึงการเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการขั้นตอนการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ คือ ให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ควรแก้ไขระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน โดยการปรับลดขั้นตอนในการบริการ จัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และมีสถานที่ซึ่งง่ายสะดวกต่อการไปติดต่อราชการ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความหมาย

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 607) ได้ให้ความหมายว่าการบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530, หน้า 4) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามความคาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ

ปรีชา เมียนเพชร (2532, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

ศุภนิศย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

สุนนา อยู่โพธิ์ (2536, หน้า 6) ได้ให้ความหมาย ของบริการว่าหมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจของสิ่งที่นำเสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

อรัญญา มานิตย์ (2540, หน้า 187) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538, หน้า 27-28) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอและการตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อและปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

2. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

3. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

4. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ การให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

5. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการและมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

6. ความซื่อสัตย์ (Predibility)

7. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ

8. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการและการให้ความสนใจต่อผู้บริการ

9. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการและ การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

มิลเลต (Millet, 1954, pp.109-115) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ จัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Service) เช่น จัดพนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ จัดบริการได้อย่าง ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ นั้นเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้บริการ เช่น การให้บริการลูกค้าตามลำดับการมา ก่อน - หลัง พนักงานมีความอ่อนโยนต่อลูกค้าทุกระดับสาขาอาชีพ หรือไม่เลือกบริการลูกค้าเป็นพิเศษเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน จัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการ

เมื่อใดก็ได้จัดบริการให้อย่างต่อเนื่องทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ หัวใจของธุรกิจปัจจุบัน คือ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจเป็นผลเสียต่อธุรกิจช่วงชิง โอกาสในการลงทุนไปได้ ดังนั้น หากมีวิธีการใดที่รวดเร็วจะเป็นผลดีกับลูกค้าและการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพ หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวเบอร์ (Weber, 1966, pp.34) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เอเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday and Anderson, 1978, pp.116-119) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการบริการเมื่อมีความต้องการเฉพาะด้านและความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของตนในสถานเดียวกัน
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอธยาศัยทำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการ แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการบริการประเภทต่างๆและข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเฉพาะด้านแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการต่างๆ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ผู้ใช้บริการจ่ายไปกับการบริการประเภทต่างๆ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 13) มีความเห็นว่าหลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการควรปฏิบัติดังนี้

1. การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (Specificity) กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องอยู่ในขอบเขตเรื่องการบริการขณะปฏิบัติงาน

2. การให้บริการลักษณะเป็นทางการ (Universality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะเป็นทางการและมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เสียภาพพจน์ได้

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุ่มและระงับรักษารามณ์ส่วนตัว เพื่อไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538, หน้า 215) การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อๆ ต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัท ต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี หรืออาจมีเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบ

1.2 บุคคล พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะชื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการในขณะนั้น ได้หนึ่งราย ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการโดยรวดเร็ว เพื่อที่บริการจะได้มากขึ้นหรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้การบริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ ตรวจสอบคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดีต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ ไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ธารินี เมธานุเคราะห์ (2542, หน้า 41-51) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชนโดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จำต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

นารี ลดาคม (2546, หน้า12-16) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็นและจากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 173 -174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง คือสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่า จะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการ ไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่าทำ

ให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย และไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler, 2000, pp.436) ได้กล่าวถึง การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

1.1.6 ราคา การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

Parasuraman, Zeithesel & Berry (1990) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมใจที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการให้บริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

นอกจากนี้หัวใจหลัก 7 ประการ ที่ผู้ให้บริการพึงมีต่อผู้รับบริการในการตอบสนองความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจสูงสุด กล่าวคือ

1. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Communication Effectively) คือ การติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน อีกทั้งมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการแต่ละคน ตลอดจนสามารถให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการได้ว่า ปัญหาต่างๆ ของเขาจะได้รับการแก้ไขให้จนเป็นที่พอใจ สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการหรือคาดหวังอะไรไว้บ้าง

2. การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) ให้ความเป็นมิตร คือคุณสมบัติที่ควรจะมีในผู้ให้บริการแต่ละคน

3. การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Understanding Customers Needs) ความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ผู้ให้บริการจึงควรพยายามศึกษาว่าความต้องการของลูกค้าแต่ละคนคืออะไร และตอบสนองให้ตรงกับความต้องการนั้น

4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsible) ความตั้งใจและความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการตลอดเวลา ด้วยท่าทีและทัศนคติที่ถูกต้อง รวมทั้งบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว

5. การแสดงออกซึ่งความสามารถรอบรู้ (Competence) ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และความสามารถ ความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย และยังรวมทั้งความรู้ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ

6. มีความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความจริงใจ ความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ และยังรวมถึงการให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง และมีการแสดงออกให้เห็นด้วย

7. มีความไว้วางใจ (Reliability) การกระทำอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ย่อมสม่ำเสมอ โดยให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่แรก

รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

(นิษฐา คงคาเรียน, 2562, หน้า 24)

1. อหยาศัยดี การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด ความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นกตัญญู เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ
2. มิมิตรไมตรี ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและชื่นชม
3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่แล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน
4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย
5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน
6. วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
7. น้ำเสียงไพเราะ คนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ การที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ
8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสภาพการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน
9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหา
10. กระตือรือร้น หากผู้ให้บริการเป็นคนเฉื่อยชา ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้อง

รวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆที่ยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค การให้บริการ นับได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงาน โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับโดยตรงลูกค้า ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของแต่ละหน่วยมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งการซื้อสินค้าหรือการมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อถึงคุณภาพสินค้าและบริการต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารราชการ

ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สิ่งสื่อความหมายให้ทราบถึงเรื่องราวหรือข้อเท็จจริงเรื่องหนึ่งเรื่องใด รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ปรากฏให้เห็นเป็นข้อความ ตัวเลข สัญลักษณ์ เสียง แสง และสิ่งอื่นๆ ที่สามารถทำให้มนุษย์สามารถเข้าใจและรู้ความหมายได้ เช่น ประจุไฟฟ้า แม่เหล็ก फिल्म ไมโครฟิล์ม รูปภาพ เทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ คอมพิวเตอร์ แผ่นบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในบังคับแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2540 ต้องเป็นข้อมูลข่าวสารของราชการ คือ ข้อมูลข่าวสารต้องอยู่ในความครอบครองดูแลของหน่วยงานของรัฐ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่รองรับ สิทธิรับรู้ของประชาชน โดยได้กำหนดสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ต้องปฏิบัติตามหลักกฎหมาย เพื่อรองรับและคุ้มครองสิทธิของประชาชนไปพร้อมกันพระราชบัญญัติฉบับนี้มีแนวคิดหลักการ เพื่อ

1. ให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐ โดยกำหนดข้อยกเว้นให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนใช้สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐให้เป็นไปอย่างโปร่งใส อันเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาสังคมประชาธิปไตย

2. คุ้มครองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ สิทธิในการขอคำปรึกษา สิทธิในการตรวจสอบข้อมูล สิทธิในการขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการ สิทธิในการขอสำเนาหรือสำเนาที่รับรอง สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการดำเนินการแทนผู้เยาว์ สิทธิในการร้องเรียน และสิทธิในการอุทธรณ์

3. ข้อมูลข่าวสารของราชการเกือบทั้งหมด หรือเป็นส่วนใหญ่ สามารถเปิดเผยได้ภายใต้หลักการที่ว่า “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” โดยเฉพาะข้อยกเว้นที่ได้เฉพาะกรณีที่มีกฎหมายกำหนดว่าไม่ต้องเปิดเผยเท่านั้น

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อย ตามมาตรา 9 วรรคแรก (1) - (8) ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไว้หลายประการซึ่งในข้อแรกกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ จัดให้มีสถานที่สำหรับประชาชนสามารถใช้ในการค้นหาแล้วศึกษาข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามมาตรา 9 ดังกล่าวต่อมาสถานที่นี้ถูกเรียกว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มีดังนี้

1. เพื่อเป็นการประกันสิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนในการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานของรัฐอย่างกว้างขวาง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารของหน่วยงานของรัฐอันจะนำไปสู่กระบวนการบริหารของรัฐที่เป็นธรรม เสมอภาคและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิ ทางการเมืองได้โดยถูกต้องตรงตามความเป็นจริงซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการเมืองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยให้มั่นคงและส่งเสริมความเป็นรัฐบาลโดยปวงชน

3. เพื่อส่งเสริมการปฏิรูประบบราชการการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและต่อประชาชน

4. เพื่อการพัฒนากระบวนการข้อมูลข่าวสารของรัฐ โดยการจำแนกและจัดระบบเพื่อให้การนำไปใช้ประโยชน์และการคุ้มครอง ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1. สิทธิเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามที่กำหนดใน มาตรา 9
2. สิทธิขอข้อมูล ข่าวสารอื่นใดของราชการ ตามมาตรา 11
3. สิทธิที่จะได้รู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ในส่วนที่เกี่ยวกับตนเองตามมาตรา 25
4. สิทธิในการดำเนินการแทนผู้เยาว์ ฯลฯ ตามมาตรา 25
5. สิทธิในการร้องเรียน การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูล ข่าวสารตามมาตรา 13
6. สิทธิในการอุทธรณ์การ ไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 18

สิทธิของประชาชนหรือเอกชนตามหลักการพื้นฐานของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในมาตรา 58มาตรา 59 และมาตรา 34ดังนี้

1. มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นเว้นแต่การเปิดเผยข้อมูล

นั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชนหรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

2. มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูลคำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือ การดำเนิน โครงการ หรือกิจการใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่นและมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ ตามกระบวนการฟังความคิดเห็นของประชาชนที่กฎหมายบัญญัติ

3. มาตรา 34 สิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียงหรือความเป็นอยู่ส่วนตัวย่อมได้รับความคุ้มครอง กรมการปกครองเป็นหน่วยงานภาครัฐหลักที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ได้คิดที่จะสร้างระบบบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Centered Service) โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับให้มากที่สุดจากการได้รับบริการจากรัฐ กรมการปกครองได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้จัดให้มีโครงการข้อมูลอำเภอบริการประชาชนขึ้น ซึ่งเป็นบริการประชาชนรูปแบบใหม่อีกรูปแบบหนึ่งที่รัฐสามารถให้บริการข้อมูลด้านต่าง ๆ ของอำเภอ และกิ่งอำเภอได้ทั่วประเทศได้ นอกจากนั้นประชาชนก็สามารถติดต่อสื่อสาร กับหน่วยบริการภาครัฐต่าง ๆ ในพื้นที่ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อันจะทำให้ภาครัฐสามารถให้บริการรับใช้ประชาชนได้มีประสิทธิภาพ ทัวถึงและเป็นธรรมสอดคล้องกับการปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการประชาชนของรัฐบาลปัจจุบัน

การให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรืออินเทอร์เน็ตนี้เป็นรูปแบบการให้บริการที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ไม่ต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือเป็นการจัดให้มีระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ณ ที่ว่าการอำเภอในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนสนใจและควรจะได้รับรู้ เช่น

1. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น โดยจัดเจ้าหน้าที่บริการตอบปัญหาให้แก่ประชาชน
2. การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. มีช่องทางการให้บริการที่พัฒนาเพิ่มมากขึ้น
4. มีแบบฟอร์มให้ ดาวน์โหลดได้
5. มีการแจ้งรายการ เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อกับส่วนราชการ ไว้ในเว็บไซต์
6. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการ
7. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ เว็บไซต์ตามความต้องการของประชาชน
8. มีการให้บริการผ่านระบบของแต่ละส่วนราชการของอำเภอ/กิ่งอำเภอ
9. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ณ ที่ว่าการอำเภอ

ระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Registration) (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ,2552) ที่กรมการปกครอง รับผิดชอบดำเนินการอยู่ในปัจจุบันตาม โครงการจัดทำเลขประจำตัวประชาชนและโครงการจัดทำระบบให้บริการประชาชน ทางด้านการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมการจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารงานนั้น นอกจากจะเป็นการแก้ไขปัญหา และยังเป็นการพัฒนาทะเบียนของประเทศด้วยการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารข้อมูลสมัยใหม่ ซึ่งทำให้สามารถจัดทำระบบบริการประชาชนที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสมบูรณ์ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ของประชาชนคนไทยแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างพื้นฐานในการพัฒนาระบบบริหารจัดการสมัยใหม่อีกด้วย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับสำนักงานทะเบียน

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการปรับปรุง การให้บริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง ถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการที่ทุกภาคส่วนในสังคมต้องคำนึงถึงเป็นลำดับแรกด้วย กรมการปกครองโดยสำนักบริหารการทะเบียนในฐานะเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการบริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรจึงได้ริเริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ได้เปิดให้บริการในพื้นที่ 9 จังหวัด 211 สำนักทะเบียน และในปี 2542 ได้ขยายพื้นที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรเพื่อสนับสนุนการพิมพ์บัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งอีก 294 สำนักทะเบียนเมื่อนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Online) มาใช้กับงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรแล้ว เราสามารถสร้างมิติใหม่ในการให้บริการที่มีทั้ง ความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำ ที่สำคัญสามารถลดขั้นตอน ความยุ่งยากต่าง ๆ ของทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ

เมื่อสำนักทะเบียนที่ให้บริการเหล่านี้เปิดเป็นสำนักทะเบียนที่เปิดให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพราะระบบงานทะเบียนได้พัฒนาเข้าสู่ยุคใหม่ในการให้บริการประชาชนแล้ว ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้นและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีระบบที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ตามความรับผิดชอบขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ก็จะทำให้ได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีความถูกต้อง แม่นยำ เช่น

1. การค้นหา กระทำได้ง่าย ๆ เพียงบันทึกรายการที่ต้องการจะค้นหาก็จะได้รายละเอียดทันที และยังได้ข้อมูลที่ต้องการเป็น ปัจจุบัน ที่สำคัญยังสามารถตรวจสอบได้ทั่วประเทศอีกด้วย

2. การพิมพ์ใบสำคัญ ก็ไม่ต้องเขียนด้วยมืออีกแล้วเพราะมี เครื่องพิมพ์ที่สามารถพิมพ์ ใบสำคัญต่าง ๆ ออกมาได้อย่างคมชัด สวยงาม ตัวอย่างของการให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร

2.1 การรับแจ้ง การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การเกิด การตาย การย้ายเข้า การย้ายออกการ แก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคล

2.2 การตรวจสอบและรับรองรายการ ทะเบียนคน ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิดทะเบียน คนตาย ทะเบียนการย้ายออก ทะเบียนการย้ายเข้า ทะเบียนการแก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคล

รูปแบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Registration)

การให้บริการของกรมการปกครองเป็นการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ผ่าน ระบบสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงระบบการประมวลผลระหว่างหน่วยปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งร่วมประมวลผลอยู่ในระบบ ได้แก่ สำนักทะเบียนกลาง สำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ ศูนย์ประมวลผล ข้อมูลกรมการปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่รับผิดชอบระบบทะเบียนของประเทศได้ กำหนดทิศทาง/แนวโน้มของการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Registration) ของประเทศไทยในปัจจุบันไว้ ดังนี้ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย,2552)

1. ดำเนินการขยายระบบให้บริการทะเบียนและบัตรอัตโนมัติ
2. ดำเนินการขยายการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน
3. ดำเนินการพัฒนาระบบขยายการใช้ประโยชน์ฐานข้อมูลทะเบียนกลาง
4. พัฒนาระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
5. พัฒนาระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถปรับใช้เป็นระบบข้อมูลพื้นฐาน

จากแนวคิดดังกล่าว ประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการให้บริการของที่ว่า การอำเภอ ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

1. ได้รับบริการทางด้านการทะเบียน ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปในการเดินทางมาขอรับบริการ

2. ได้รับบริการที่หลากหลายสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิต เช่น ด้านการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ และการทำบัตรประจำตัว ประชาชนแบบใหม่ โดยไม่ต้อง ใช้ใบเหลือง (บ.ป.2) อีกต่อไป

3. สามารถขอรับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้หลายลักษณะ เช่น การสอบถามปัญหา ด้านการทะเบียน การตรวจสอบรายการบุคคล การตรวจสอบรายการทะเบียนสมรส การตรวจสอบ รายการทะเบียนชื่อสกุล การตรวจสอบสถิติประชากรและบ้าน การจัดเตรียมเอกสารใบคำร้อง เกี่ยวกับงานทะเบียน

4. สามารถที่จะขอรับบริการอื่น ๆ จากหน่วยงานภาครัฐ ที่ลงนามในบันทึก ข้อตกลง ร่วมกับกรมการปกครอง โดยผ่านเว็บไซต์คนไทยคอตคอม (www.khonthai.com) ซึ่งสามารถติดต่อ ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ลงไปถึงระดับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทั่วประเทศเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจให้กับชุมชนอีกทางหนึ่งด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรตามที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้เป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาท พูดยาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ขยันขันแข็ง เอาใจใส่ ในการให้บริการ เป็นต้น

2. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ได้แก่ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง การให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ได้แก่ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการชัดเจน มีจุด/ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีปากกา น้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ มีบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนได้ใช้ มีสัญญาณไวไฟไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อ เป็นต้น

4. ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ สถานที่มีความสะดวกแก่การเดินทางมีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ สถานที่มีห้องน้ำไว้บริการขณะรอรับบริการ เป็นต้น

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ความครบถ้วน/ถูกต้องของการให้บริการ การให้บริการที่ประหยัดทรัพยากร เช่น เงิน เวลา ค่าใช้จ่าย เป็นต้น

6. ด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การรับรู้ข่าวสาร เพียงพอ เข้าใจง่าย มีเบอร์โทรศัพท์ไว้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ข้อมูลทั่วไปของที่ว่ากล่าวการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

1.ความเป็นมา

อำเภอเมืองสุพรรณบุรีเป็นเมืองเก่าแก่เมืองหนึ่งในอดีตจะเห็นได้จากซากกำแพงเมืองที่ยังเหลืออยู่ เดิมตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของแม่น้ำท่าจีนในเขตตำบลรั้วใหญ่เรียกชื่อเดิมว่า " ศาลแขวงท่าพี่เลี้ยง" ต่อมาย้ายไปตั้งตำบลท่าพี่เลี้ยงทางฝั่งตะวันออกของแม่น้ำท่าจีนบริเวณวัดเจติยยอดเหล็ก (ที่ตั้งธนาคารกรุงเก่าในปัจจุบัน) เรียกชื่อว่า "อำเภอท่าพี่เลี้ยง" ตามชื่อเรียกของตำบล "ท่าพี่

เฉียง" มีความหมายตามคำบอกเล่าของผู้ใหญ่เล่าต่อกันมาตามตำนานเรื่องขุนช้างขุนแผนว่าตำบลท่าพี่เลี้ยงนี้เดิมเป็นที่ตั้งบ้านเรือนของนางสายทองผู้เป็นพี่เลี้ยงของนางพิมพิลาไลย ซึ่งตั้งบ้านเรือนอยู่ตรงทำน่าน้ำที่ว่าการอำเภอ ประชาชนจึงพากันเรียกว่า "บ้านท่าพี่เลี้ยง" หรืออีกนัยหนึ่งมีผู้สันนิษฐานว่าการเรียกคำว่า "ท่าพี่เลี้ยง" สืบเนื่องมาจาก เหตุที่เมืองสุพรรณบุรีเป็นเมืองสะสมเสบียงอาหารส่งไปกรุงศรีอยุธยาในระหว่างทำสงครามกับพม่าในสมัยนั้น ตำบลท่าพี่เลี้ยงเป็นที่ตั้งยุ้งฉางข้าว โดยปลูกสร้างยุ้งข้าวไว้เป็นแถวติดต่อกันไปตั้งแต่วัดสุวรรณภูมิถึงบริเวณตลาดใหม่ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี (ปัจจุบัน) และต้องมีข้าวสำรองเป็นประจำในยุ้งข้าวนี้ทุกๆ ปี เสมือนหนึ่งเป็นเมืองพี่เลี้ยง ประชาชนจึงเรียกขานว่า "บ้านท่าพี่เลี้ยง" เมื่อปี พ.ศ. 2480 ทางราชการได้สั่งให้อำเภอที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ตั้งศาลากลางจังหวัดเปลี่ยนชื่อเป็นอำเภอเมืองทั้งหมด ดังนั้นอำเภอท่าพี่เลี้ยงจึงต้องเปลี่ยนชื่อเป็น "อำเภอเมืองสุพรรณบุรี" ตั้งแต่นั้นมาและใน พ.ศ. 2516 นายอำเภอบรรจง ฤกษ์สำราญ (นายอำเภอสมัยนั้น) ได้ย้ายที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรีบริเวณเจดีย์ยอดเหล็กซึ่งคับแคบมากก่อสร้างบริเวณระหว่างศาลแขวงจังหวัดสุพรรณบุรีและโรงเรียนสงวนหญิง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีในปัจจุบัน) ต่อมาในปี พ.ศ.2542 ได้ย้ายที่ว่าการมาอยู่บริเวณศาลากลางเก่า ถนนพระพันวษา (เนื่องจากศาลากลางได้ย้าย ที่ทำการไปอยู่ศูนย์ราชการจังหวัดสุพรรณบุรี ตำบลสนามชัย ถนนชัยนาท-บางบัวทอง)

2. ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอเมืองสุพรรณบุรีมีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอดอนเจดีย์และอำเภอศรีประจันต์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอวิเศษชัยชาญ (จังหวัดอ่างทอง) และอำเภอผักไห่ (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา)
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอบางปลาม้า
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภออู่ทอง

3. การแบ่งเขตการปกครอง

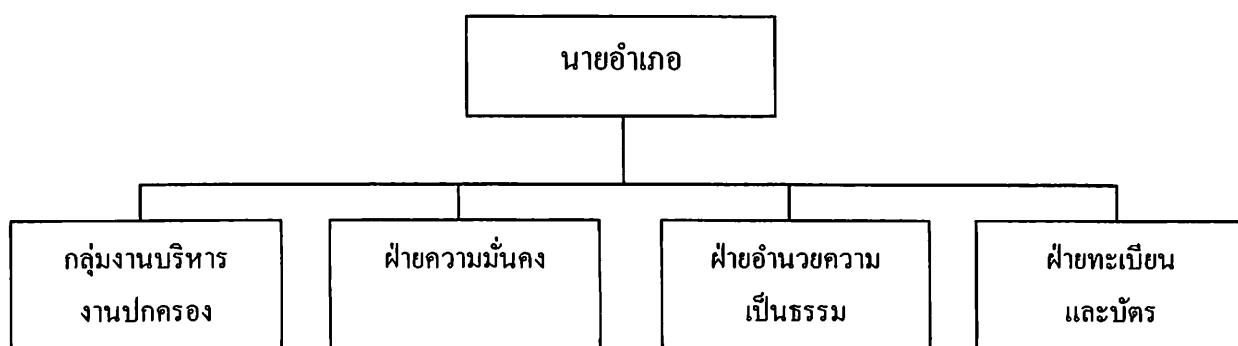
3.1 การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอเมืองสุพรรณบุรีแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 20 ตำบล 123 หมู่บ้าน ได้แก่

1. ท่าพี่เลี้ยง (Tha Phi Liang)	11. ดอนโพธิ์ทอง (Don Pho Thong)
2. ไร่ใหญ่ (Rua Yai)	12. บ้านโพธิ์ (Ban Pho)
3. ทับตีเหล็ก (Thap Ti Lek)	13. สระแก้ว (Sa Kaeo)

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| 4. ท่าระหัด (Tha Rahat) | 14. ตลิ่งชัน (Taling Chan) |
| 5. ไร่ขวาง (Phai Kwang) | 15. บางกุ่ม (Bang Kung) |
| 6. โศกโศเค่า (Khok Kho Thao) | 16. ศาลาขาว (Sala Khao) |
| 7. ดอนตาล (Don Tan) | 17. สวนแตง (Suan Taeng) |
| 8. ดอนมะสังข์ (Don Masang) | 18. สนามชัย (Sanam Chai) |
| 9. พิหารแดง (Phihan Daeng) | 19. โพธิ์พระยา (Pho Phraya) |
| 10. ดอนกำยาน (Don Kamyan) | 20. สนามคลี (Sanam Khli) |

4. โครงสร้างและอัตรากำลังที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี มีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 2 แสดงโครงสร้างและอัตรากำลังที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี
ที่มา : ปรับปรุงจากที่ทำการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี (2556)

4.1 กลุ่มงานบริหารงานปกครอง มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานปกครองท้องที่การบริหาร งานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สारวัตรกำนันและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคล ของข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาวัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการและสารบรรณ งานเลขานุการ นายอำเภอ การจัดทำแผน พัฒนา อำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่างๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และอาวูช และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.2 ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่งานกิจการชายแดนงานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อยและสัญชาติ งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสารการดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.3 ฝ่ายอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมชาติ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพินัยกรรมในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.4 ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียนและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย (ที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี 2561)

5. อำนาจหน้าที่

ข้าราชการในที่ว่าราชการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

5.1 ด้านการอำนวยความสะดวก จะมีปลัดอำเภอด้านการอำนวยความสะดวกเป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหาร งานปกครอง ฝ่ายอำนวยความสะดวก ฝ่ายความมั่นคง และฝ่ายทะเบียนและบัตร เช่นเดียวกัน โครงสร้างของที่ทำการปกครองอำเภอเดิม และมีหน้าที่รับผิดชอบประสานการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล และมีอัตรากำลังตามปริมาณงาน จำนวนประชากร และจำนวนตำบล กล่าวคือ

5.1.1 อำเภอที่มีจำนวนตำบล ตั้งแต่ 10 ตำบลขึ้นไป หรืออำเภอที่มีตำบลตั้งแต่ 5 ตำบลขึ้นไป และมีจุดผ่านแดนถาวร หรืออำเภอซึ่งเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรืออำเภอที่มีจำนวนประชากรตั้งแต่ 65,000 คนขึ้นไป ให้มีปลัดอำเภอ (จพ.ก. 3-5 / 6ว) เพิ่มอีก 2 อัตรา เพื่อปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน

5.1.2 สำหรับอำเภอที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้มีอัตรากำลังปลัดอำเภอปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอ จำนวน 3 อัตราโดยที่ปลัดอำเภอทุกอัตราจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุกฝ่ายของ ทปค.อ. / กิ่ง อ. (Matrix) ตามภารกิจของกรมการปกครอง

5.2 มีหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหาร งานปกครอง ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ฝ่ายความมั่นคง และฝ่ายทะเบียนและบัตร จะมีปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลเป็นผู้รับผิดชอบ มีอัตรากำลังตามจำนวนตำบลและมีเจ้าหน้าที่ปกครองเป็นผู้ช่วยเหลือ โดยปฏิบัติราชการใน 2 มิติควบคู่กันไป คือ มิติด้านอำนาจหน้าที่ (Function) และมิติด้านพื้นที่ (Area) มีลักษณะงาน ดังนี้

5.2.1 ปฏิบัติงานในฐานะปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล กล่าวคือ จะต้องมีการสังเกต การเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียด เกี่ยวกับสภาพพื้นที่สภาพบุคคลและครัวเรือน และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการบริหารการปกครองทุกประเภท จัดทำระบบข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกโดยประสานงานกับปลัดอำเภอด้านอำนวยการเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ทางการบริหารการปกครอง เป็นเจ้าภาพรับผิดชอบทุกเรื่องในพื้นที่ตำบล ไม่ว่าภารกิจนั้น ๆ จะเป็นของส่วนราชการใด ๆ ก็ตาม ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับส่วนราชการที่ลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ตำบล สร้างความสัมพันธ์อันดีและใกล้ชิดประชาชน รวมทั้งเป็นที่พึ่งของประชาชนในพื้นที่

5.2.2 ปฏิบัติงานด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม เช่น การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยร่วมกับตำรวจ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง อส. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน การจัดระเบียบหมู่บ้าน ชุมชน ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและสร้างความร่วมมือจากประชาชน มวลชนในพื้นที่สำรวจข้อมูลและตรวจสอบบุคคลแปลกหน้าที่เข้ามาในตำบล หมู่บ้าน ตลอดจนติดตามพฤติกรรมบุคคลเป้าหมาย การจัดเวรยาม/ชุดรักษาความปลอดภัยตำบล/หมู่บ้าน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

5.2.3 ปฏิบัติงานด้านการรักษาความมั่นคงภายในเช่น ปฏิบัติงานด้านการข่าวการสื่อสารและด้านข่าวกรองในพื้นที่สำรวจตรวจสอบ จัดทำทะเบียนเกี่ยวกับบุคคล อาวุธปืน รถยนต์ รถจักรยานยนต์ติดตามผลคดีของผู้กระทำความผิดที่มีภูมิลำเนาในตำบล ดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมมวลชน และปฏิบัติการด้านจิตวิทยา ลดความหวาดระแวงของประชาชนต่อข้าราชการ

5.2.4 ปฏิบัติงานด้านพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น เป็นผู้ประสานงานของทีมงานจากส่วนราชการต่าง ๆ ปฏิบัติงานในตำบล ส่งเสริมความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐและประชาชน จัดระเบียบด้านการศึกษา ศาสนสถาน และสถานบริการ บูรณาการการบริหารราชการในตำบล/ หมู่บ้าน ส่งเสริมและร่วมมือกับทุกภาคีทั้งภาคประชาชน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการอาชีพในเขตพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และที่สำคัญคือ การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของตำบลเพื่อเป็น

แนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล

นอกจากจะมีอำนาจหน้าที่บทบาทและภารกิจตามข้อ 5.2.1-5.2.4 แล้วยังต้องปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานของปลัดอำเภอด้านการอำนวยความสะดวกบนที่ว่าการอำเภอในพื้นที่ตำบลและปฏิบัติงานแทนนายอำเภอและปลัดอำเภอด้านการอำนวยความสะดวก (Matrix) บนที่ว่าการอำเภอได้อีกด้วย

สรุปได้ว่า ที่ว่าการอำเภอมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ คือ ด้านการอำนวยความสะดวกฝ่ายบริหาร ด้านการรักษาความมั่นคงภายใน และด้านพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

6. ประเภทการให้บริการที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี

ที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี มีหน้าที่ในการบริการประชาชน ดังต่อไปนี้ (ที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี, 2561)

6.1 การแจ้งย้ายออก เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่จากบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายออกภายใน 15 วัน นับแต่วันที่อยู่ในบ้านย้ายออกเอกสารที่ใช้ในการติดต่อมีดังนี้

6.1.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)

6.1.2 บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน

6.1.3 หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีผู้แจ้งย้ายไม่ใช่เจ้าบ้าน)

6.1.4 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีมอบหมาย)

6.1.5 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ย้ายที่อยู่กรณีแจ้งย้ายที่อยู่ของตนเอง

6.2 การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง หมายความว่า การแจ้งการย้ายที่อยู่โดยผู้ขอแจ้งย้าย สามารถไปขอแจ้งย้ายออกและขอแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่ใหม่โดยไม่ต้องเดินทางกลับไปขอแจ้งย้ายออก ณ สำนักทะเบียนเดิมที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านจากทะเบียนบ้าน เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ มีดังนี้

6.2.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ของบ้านที่จะย้ายเข้า

6.2.2 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้าย หรือบัตรประจำตัวตามกฎหมายอื่น พร้อมสำเนาบัตรที่ลงชื่อเจ้าของบัตรกำกับไว้

6.2.3 เจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าอยู่ใหม่

6.2.4 บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าอยู่ใหม่

6.2.5 หนังสือยินยอมให้แจ้งย้ายเข้าของเจ้าบ้านที่จะเข้าอยู่ใหม่ (กรณีเจ้าบ้านไม่สามารถไปดำเนินการแจ้งย้ายได้)

6.2.6 หนังสือมอบหมายจากผู้ย้ายที่อยู่ บัตรฯ พร้อมด้วยสำเนาบัตรฯ ที่ลงชื่อเจ้าของบัตรกำกับไว้ ทั้งผู้มอบและผู้รับมอบ (กรณีผู้แจ้งย้ายที่อยู่มอบผู้อื่นมาดำเนินการแทน ผู้รับมอบหมาย 1 คน ควรดำเนินการแทนผู้ประสงค์จะแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางได้ ไม่เกิน 3 คน และทั้ง 2 ฝ่ายควรเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะเป็นญาติ คนรู้จัก ผู้มีส่วนได้เสีย หรือผู้ที่มีนิติสัมพันธ์)

6.3 การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ ผู้ย้ายที่อยู่สามารถติดต่อขอแจ้งย้ายต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่ผู้นั้นอาศัยอยู่ใหม่ได้ โดยไม่ต้องกลับไปภูมิลำเนาเดิมที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านถ้าเป็นการย้ายที่อยู่ระหว่างสำนักทะเบียน ON-LINE ที่จัดทำทะเบียนบ้านแบบสมุดพกจะสามารถแจ้งย้ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์เสร็จภายในเวลา 15 นาที เสียค่าธรรมเนียม 10 บาท

6.4 การทำบัตรประจำตัวประชาชน คุณสมบัติของบุคคลที่ต้องทำบัตรผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่สิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินสิบเจ็ดปีบริบูรณ์ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนตามบทบัญญัติมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 ผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร ซึ่งมีบัตรประจำตัวตามกฎหมายอื่น ให้ใช้บัตรประจำตัวนั้นแทนบัตรประจำตัวประชาชน แต่หากประสงค์จะขอมีบัตร (รวมทั้งผู้ซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปี) ก็สามารถทำได้ และต้องเสียค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนด

6.5 การแจ้งเกิด เมื่อมีคนเกิดต้องแจ้งชื่อคนเกิดให้ถูกต้องตามหลักการตั้งชื่อบุคคลพร้อมกับการแจ้ง การเกิด คนเกิดในบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดในบ้าน ภายในสิบห้านับแต่วันเกิดเอกสารที่ใช้ในการติดต่อมีดังนี้

6.5.1 สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.5.2 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง

6.5.3 หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)

6.6 การแจ้งตาย หลักเกณฑ์ เมื่อมีคนตายให้แจ้งการตาย

6.6.1 คนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตาย ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ

6.6.2 คนตายนอกบ้าน ให้คนที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ ที่มีการตายหรือพบศพ หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้ง ได้ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีเช่นนี้ จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้ กำหนดเวลาให้แจ้งตายในข้อ 6.6.1 และ 6.6.2 ถ้าท้องที่ใดการคมนาคมไม่สะดวก ผู้อำนวยการทะเบียนกลางอาจขยายเวลา

ออกไปตามที่เห็นสมควร แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ หากไม่ปฏิบัติตาม ข้อ 6.6.1 และ 6.6.2 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท โดยมีเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ มีดังนี้

- 1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่คนตายมีชื่อและรายการบุคคล (ถ้ามี)
- 2) หนังสือรับรองการตายจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)
- 3) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง

6.7 การแจ้งย้ายเข้า เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้าอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้าภายในสิบห้า วันนับแต่วันที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้านหากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ มีดังนี้

- 6.7.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
- 6.7.2 บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- 6.7.3 หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีผู้แจ้งย้ายไม่ใช่เจ้าบ้าน)
- 6.7.4 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
- 6.7.5 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร.6) ตอนที่ 1 และ 2 ซึ่งเจ้าบ้านลงนามยินยอมให้ย้ายเข้า

แล้ว

6.8 การจดทะเบียนสมรส เอกสารที่ใช้ในการจดทะเบียนสมรส มีดังนี้

- 6.8.1 บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้
- 6.8.2 สำเนาหนังสือเดินทางกรณีชาวต่างประเทศ
- 6.8.3 หนังสือรับรองสถานภาพบุคคลจากสถานทูตหรือสถานกงสุลหรือองค์การของรัฐบาลประเทศนั้น มอบหมายพร้อมแปล (กรณีชาวต่างประเทศขอจดทะเบียนสมรส)

6.8.4 สำเนาทะเบียนบ้าน

6.9 การจดทะเบียนหย่า เอกสารที่ใช้เพื่อการจดทะเบียนหย่า คือ

- 6.9.1 บัตรประจำตัวประชาชน
- 6.9.2 ใบสำคัญการสมรส
- 6.9.3 หนังสือหย่าหรือหนังสือสัญญา

6.10 การเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อรอง ตาม พ.ร.บ. ชื่อบุคคล พ.ศ. 2505 บุคคลสัญชาติไทย ต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุลและจะมีชื่อรองด้วยก็ได้ ชื่อตัว คือ ชื่อประจำตัวบุคคล ชื่อรอง คือ ชื่อซึ่งประกอบถัดจากชื่อตัว ชื่อสกุล คือ ชื่อประจำวงศ์สกุล โดยมีเอกสารประกอบการดำเนินการ คือ

- 6.10.1 สำเนาทะเบียนบ้าน
- 6.10.2 บัตรประจำตัวประชาชน
- 6.10.3 ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว (กรณีบุคคลต่างด้าว)

6.11 การจดทะเบียนชื่อสกุล เอกสารประกอบการดำเนินการมีดังนี้

6.11.1 สำเนาทะเบียนบ้าน

6.11.2 บัตรประจำตัวประชาชน

6.11.3 ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว (กรณีบุคคลต่างด้าว)

6.12 การขอร่วมใช้ชื่อสกุล เอกสารประกอบการดำเนินการ มีดังนี้

6.12.1 ชั้นตอนที่ 1 (สำหรับเจ้าของผู้จดทะเบียนชื่อสกุล)

1) สำเนาทะเบียนบ้าน

2) บัตรประจำตัวประชาชน

3) หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนชื่อสกุล (แบบ ช.2)

6.12.2 ชั้นตอนที่ 2 (สำหรับผู้ขอร่วมชื่อสกุล)

1) สำเนาทะเบียนบ้าน

2) บัตรประจำตัวประชาชน

3) หนังสืออนุญาตให้ร่วมใช้ชื่อสกุล

6.13 การจดทะเบียนรับรองบุตร เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ มีดังนี้

6.13.1 หนังสือแสดงความยินยอมของบุตร

6.13.2 หนังสือแสดงความยินยอมของมารดาของบุตร

6.14 การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ มีดังนี้

6.14.1 บัตรประจำตัวประชาชน

6.14.2 หนังสืออนุมัติจากคณะกรรมการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม (กรณีบุตร

บุญธรรมเป็น ผู้เยาว์)

6.15 พินัยกรรมพินัยกรรม มี 5 แบบ คือพินัยกรรมแบบธรรมดา พินัยกรรมเขียนเอง ทั้งฉบับพินัยกรรมทำเป็นเอกสารฝ่ายเมือง พินัยกรรมทำเป็นเอกสารลับ พินัยกรรมทำด้วยวาจา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปดังนี้

กนกวรรณ รักเหล็ก (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ที่ว่าการอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้การเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดสอบด้วยสถิติ t - test และ F - test ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ที่พักอาศัยปัจจุบันอาศัยอยู่ในตำบลปากหมากระยะเวลาที่อาศัยในอำเภอไชยา 10 ปีขึ้นไป ประเภทที่ใช้บริการ คือ การทำบัตรประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา โดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวม พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ที่พักอาศัยปัจจุบัน ระยะเวลาที่พักอาศัยในอำเภอไชยามีผลทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของการเข้ารับบริการ จำนวนครั้งต่อเดือนที่ใช้บริการที่ว่าการอำเภอไชยาไม่แตกต่างกัน

สิริ โฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน รองลงมา คือ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานและ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ตามลำดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา มีแก้ว (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอกำแพงแสน จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อย

ละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ประเภทที่ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 786 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ 2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและ

ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ 2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่ายสะดวก และรวดเร็ว 2.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร 2.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย 2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ 3. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูเข้า-ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพต่างกันและ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 162 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 27 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตาม

วิธีของเชฟเฟ (Scheffe') โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้านและระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

นุชิตา ทับศรี (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.882 โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว t-test-f-test (One-way Analysis of Variance) ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ คือ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน 2) ระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการคือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและด้านกระบวนการ คือควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน

ปาวิตรา สุนทรส (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีและนำผลการศึกษาเสนอแนะอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นแนวทางในการในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของที่ว่าการที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของประชาชนที่มารับบริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและด้านอาคารสถานที่ การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ใน

การศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 36-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และมาใช้บริการ 3-4 ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ ทดสอบสมมติฐานการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในภาพรวม ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.77$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.76$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.71$) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.81$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.79$) นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.75$)

สุดารัตน์ บัวเนียม (2561) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอ ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และ

การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียวผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 2. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นิษฐา คงคาริณ (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่างวิจัยในการเก็บข้อมูลภาคสนามจำนวน 151 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารองค์การภาครัฐแบบธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับสูง หากพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่อยู่ในลำดับสูงสุด ส่วน ด้านค่านิยมประชาธิปไตย ด้านความรับผิดชอบทางการบริหารและด้านประชาธิปไตย มีประสิทธิภาพรองลงมาตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับสูงหากพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านการบรรลุเป้าหมายอยู่ในลำดับสูงสุด ส่วนด้านความพึงพอใจและด้านการทำงานเต็มความสามารถมีประสิทธิภาพรองลงมาตามลำดับ

สิณิสา แจ่มจรัส (2562) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สร้างสุขทุกวัยบางนา กลุ่มงานนันทนาการ 2 ส่วนนันทนาการ สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สร้างสุขทุกวัยบางนาและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สร้างสุขทุกวัยบางนา กลุ่มงานนันทนาการ 2 ส่วนนันทนาการ สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและด้านอาคารสถานที่ การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้มารับบริการศูนย์สร้างสุขทุกวัยบางนาจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในภาพรวม ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของศูนย์สร้างสุขทุกวัยบางนา ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.77$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.76$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.71$) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.81$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.79$)

อาคม สกลนุรักษ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียนเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ