

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP
SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ
เมืองพะเยา จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. สุเมธ ค้ายอ่า)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร. สุนทร คล้ายอ่ำ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน คุณอนันต์ ภัทรเดชมงคล ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง คุณสุทิน จันทร์งาม ตำแหน่ง ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร วาที่ร้อยตรีจรัส โสตฤกุล ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) ที่ให้คำแนะนำตรวจสอบชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ประยงค์ ทองสิงห์



ชื่อเรื่อง	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	ประยงค์ ทองสิงห์
ที่ปรึกษา	ดร. สุนทร คล้ายอ่ำ
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา ตามนโยบายการให้บริการแบบ One Stop Service และเพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน โดยมีกรอบแนวคิด จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาระบบงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำไปเทียบกับเกณฑ์เพื่ออภิปรายผล สรุปผลการวิจัย ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน วุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีรายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท ทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สูงสุดคือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ และด้านพัฒนาระบบงานตามลำดับ ปัญหาข้อเสนอแนะของประชาชน คือ การรับรู้การประชาสัมพันธ์และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ ข้อเสนอแนะคือควรประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำระบบ ONE STOP SERVICE และทดลองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาระบบ

Title THE ATTITUDE OF PEOPLE TOWARDS TO THE ONE STIOP SERVICE
POLICY ON REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD DELIVERY
SERVICE OF MUNGPAYAO DISTRIC OFFICE, PHAYAO PROVINCE

Author Prayong Tongsing

Advisor Dr. Sunthon Khlaium.

Academic Paper Independent Study M.P.A. in Public Policy,
University of Phayao, 2012

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the level of attitude of people towards the One Stop Service policy on registration and identity card delivery service of the MuangPhayao Districe, Phayao Province and the obstacles and recommendations. The conceptual framework of three aspects: the service provider, the management process and the development system. The samples groups were 200 of people, data were analyzed with the use of the percentage and mean for compared to discuss the results were found. The research results indicated that majority of the respondents were female, aged between 31 – 40 years old of university education and married, employee with income between 5,001 – 10,000 baht per month.

Regarding the attitude of service users of the one stop service policy was at a high level, in descending order as follows: the attitude in the service provider, the management process and the development system. The problems and obstacles to the attitude in One Stop Service Policy include lack of public awareness and technology. The result of this study recommended that should be introduction of news about One Stop Service and promote officer to introduce information technology into the system.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
กฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service).....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตอนที่ 2 ทศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา	44
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการรับบริการ.....	52
5 บทสรุป	53
สรุปผลการวิจัย	54
อภิปรายผลการวิจัย.....	56
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	64
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	69

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
2 แสดงจำนวนและ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยทัศนคติในการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	44
3 แสดงจำนวนและ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยทัศนคติในการบริการ ด้านการบริหารจัดการ	47
4 แสดงจำนวนและ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยทัศนคติในการบริการ ด้านการพัฒนาระบบงาน	49
5 แสดงค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของประชาชนทั้ง 3 ด้าน	51



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	37



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงมหาดไทยเป็นกระทรวงหนึ่งที่ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2435 มีสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพเป็นเสนาบดี รับผิดชอบงานมหาดไทยหรืองานการปกครองประเทศ และได้มีการแบ่งหน้าที่ระหว่างกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงกลาโหมให้ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยให้กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบการบังคับบัญชาหัวเมืองทั้งหมดเพียงกระทรวงเดียวกระทรวงมหาดไทยเมื่อแรกตั้งแบ่งออกเป็น 3 กรม มีชื่อเรียกตามทำเนียบเดิมแต่ให้มีหน้าที่ต่างกัน คือ กรมมหาดไทยกลาง เป็นพนักงานทำการทุกอย่างซึ่งมิให้แยกออกไปเป็นหน้าที่การเกี่ยวข้องกับชาวต่างประเทศ (แต่ภายหลังโอนการที่เกี่ยวกับต่างประเทศไปเป็นหน้าที่ปลัดทูลฉลอง) กรมมหาดไทย ฝ่ายพลำภังให้เป็นเจ้าหน้าที่แผนกปกครองท้องที่ สำหรับการปกครองในส่วนภูมิภาคได้กำหนดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่า “เทศาภิบาล” ขึ้นมาใช้และได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยจัดแบ่งหัวเมืองออกเป็นมณฑล เมือง และอำเภอ โดยมีสมุหเทศาภิบาล ผู้ว่าราชการเมือง และนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเขตท้องที่นั้น ๆ และมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วยเหลือปฏิบัติงานในระดับตำบลและหมู่บ้าน กรมมหาดไทยฝ่ายพลำภังจึงเป็นต้นกำเนิดของกรมการปกครอง ซึ่งได้มีการเปลี่ยนชื่อและปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการภายในมาเป็นลำดับ ดังนี้

พ.ศ. 2458 กรมพลำภัง มีส่วนราชการย่อย คือ กรมปกครองและฝ่ายเหนือ

พ.ศ. 2459 กรมพลำภัง มีส่วนราชการย่อย คือ กรมปกครองท้องที่และกรมการเมือง

พ.ศ. 2460 กรมปกครอง มีส่วนราชการ 2 แผนก คือ แผนกปกครองท้องที่และแผนกการเมือง

พ.ศ. 2466 กรมพลำภัง มีส่วนราชการย่อย คือ กรมปกครองและกรมการเมือง

พ.ศ. 2467 กรมพลำภัง มีส่วนราชการย่อย คือ กรมภายในกรมภายนอก และกรมทะเบียน

พ.ศ. 2469 กรมพลำภัง มีส่วนราชการย่อย คือ กรมปกครอง กรมทะเบียน และกรมราชทัณฑ์

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยแล้ว ในปี พ.ศ. 2476 กรมพลำภังได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมมหาดไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2505 จึงเปลี่ยนชื่อมาใช้ “กรมการปกครอง” จนถึงปัจจุบัน

กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองได้กำหนดแนวทางการบริหารราชการและปรับโครงสร้างหน่วยงานที่รับผิดชอบตาม พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม เมื่อปี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งสำนักบริหารการทะเบียน (สน.บท.) มีสำนักตั้งอยู่ส่วนกลาง โดยมีอธิบดีกรมการปกครองเป็นผู้อำนวยการทะเบียนกลาง สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานครมีปลัดกรุงเทพมหานครเป็นนายทะเบียน สำนักทะเบียนจังหวัดมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียน และสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียน

ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีนายอำเภอเมืองพะเยา เป็นนายทะเบียนและบริหารราชการของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยาทั้งหมด โดยมีปลัดอำเภอเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครองเป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเป็นนายทะเบียนผู้รับแจ้งประจำหมู่บ้าน งานด้านการทะเบียนมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติอยู่หลายด้าน เช่น ด้านการทะเบียนราษฎร การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขหมายประจำบ้าน การขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การขอเพิ่มชื่อ ถอนชื่อ การลงรายการสถานะบุคคลในทะเบียนบ้าน งานบัตรประจำตัวประชาชน งานจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล มุลนิธิ สมาคม และงานสนับสนุนงานเลือกตั้งทุกระดับ เนื่องจากปัจจุบันกรมการปกครองได้จัดระบบบริการที่ทันสมัยเพื่อบริการให้แก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการได้ด้วยความรวดเร็วด้วยระบบออนไลน์ แต่ก็ยังประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีขั้นตอนที่ปฏิบัติค่อนข้างยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเหตุ ไม่มีการบรรจุข้าราชการใหม่เข้ามาทดแทนข้าราชการที่เกษียณอายุราชการ, ลาออก และเสียชีวิต

กรมการปกครองได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของที่ทำการปกครองขึ้น เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบราชการและการให้บริการประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นองค์กรที่ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service Organization) ซึ่งคณะกรรมการได้นำเอาผลการศึกษาของสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของที่ทำการปกครอง โดยสรุปมีการปรับปรุงใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาระบบงาน โดยมีหลักการสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย การปรับปรุงด้านระบบงาน ได้ปรับปรุงระบบงานใหม่

เพื่อเป็นศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)” และจัดทำยุทธศาสตร์คู่มือการปฏิบัติราชการ ณ ที่ทำการปกครองให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกจังหวัด โดยการปรับปรุงด้านบุคลากรโดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองทุกคนให้มีความพร้อมในการบริการทั้งบุคลิกภาพ ทักษะ และวาจา ในการต้อนรับประชาชน รวมทั้งการปรับปรุงด้านกายภาพ ให้มีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นให้สามารถรองรับบริการประชาชนจำนวนมากได้ รวมทั้งปรับปรุงสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องอาหาร ให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีรูปแบบเดียวกัน ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นรุ่นใหม่ที่ดีกว่าเดิม

ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา มีภาระหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนเนื่องจากมีประชาชนเป็นจำนวนมากที่มาติดต่อราชการ เพื่อขอรับบริการในระบบออนไลน์ ตลอดจนมีความตื่นตัวตามระบบการเปลี่ยนแปลงการให้บริการของราชการ ทำให้เกิดปัญหาตามมาในส่วนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา มีปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้

1. ข้าราชการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากอำเภอเมืองพะเยา อยู่ในศูนย์ราชการประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกจังหวัดสามารถขอรับบริการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนการแจ้งเกิด (กรณีเกิดที่โรงพยาบาลที่อยู่ในเขตท้องที่ของอำเภอเมืองพะเยา) แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การจดทะเบียนสมรส เป็นต้น
2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ
3. สภาพแวดล้อมในห้องทำงานไม่เหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานมีสภาพเก่า ตลอดจนจนถึงการจัดเก็บเอกสารไม่ทันสมัย
4. ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมักใช้อารมณ์ และใช้ตำแหน่งหน้าที่ของนักการเมืองหรือข้าราชการที่มีระดับสูงกว่า ชมพูข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน
5. รัฐบาลได้ออกกฎหมายใหม่โดยให้เด็กที่มีอายุครบ 7 ปี บริบูรณ์ ต้องทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งในพื้นที่อำเภอเมืองพะเยา มีประชากรเป็นจำนวนมาก ระบบการทำงานบัตรประจำตัวประชาชน จึงทำให้เกิดความล่าช้า

ดังนั้น เพื่อให้การทำงานของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของพี่น้องประชาชน คำนึงถึงคุณภาพและความพึงพอใจสูงสุดและทัศนคติที่ดีของประชาชนผู้รับบริการ ในยุคแห่งการปฏิรูประบบราชการในสิ่งที่ดี จึงเป็นที่มาของการทำวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา ตามนโยบายการให้บริการแบบ One Stop Service
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านประชากร โดยทำการศึกษาประชาชน ที่มาขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา โดยใช้สถิติของประชาชนที่มาขอใช้บริการ เดือนกันยายน ถึง เดือนธันวาคม 2553 ซึ่งมีจำนวน 200 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา จากการศึกษาได้ศึกษาความถึงทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดจากนโยบาย ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองพะเยา มาประยุกต์ใช้รวมจำนวน 3 ด้าน คือ

- (1) ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยความสะดวกที่ได้รับการบริการ การประสานงานของการบริการ ทัศนคติความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับการบริการคุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อรับบริการ

- (2) ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วยการจัดระบบงาน การออกกฎหมายและระเบียบ การกำกับดูแลสำนักงานและการจัดการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน

- (3) ด้านการพัฒนากระบวนการ ประกอบด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการทะเบียน การขยายผลเพื่อสังคมไทย การพัฒนาธุรกิจบริการ การทะเบียนก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่การศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

4. ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง เดือนมีนาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชากร หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ที่ทำการปกครองอำเภอ หมายถึง ส่วนราชการส่วนภูมิภาคของกรมการปกครอง ซึ่งมีนายอำเภอเป็นหัวหน้า มีปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองเป็นผู้ช่วยเหลือ โดยมีการแบ่งงานภายใน อยู่ทั้งหมด จำนวน 3 ฝ่าย คือ กลุ่มงานบริหารงานปกครอง, ฝ่ายทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน, และฝ่ายความมั่นคง

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น ด้านการทะเบียนราษฎร การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขหมายประจำบ้าน การขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การขอเพิ่มชื่อ ถอนชื่อ การลงรายการสถานะบุคคลในทะเบียนบ้าน งานจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล มุสนิธิ สมาคม

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนให้ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานของการบริการ อรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการคุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อรับบริการ

ด้านกระบวนการบริหารจัดการ หมายถึง การจัดกระบวนการบริหารงานจัดการในด้านของการจัดระบบงาน การออกกฎหมายและระเบียบ การกำกับดูแลสำนักงานและ การจัดการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน

ด้านการพัฒนาระบบงาน หมายถึง การมุ่งมั่นพัฒนางานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการทะเบียน การขยายผลเพื่อสังคมไทย การพัฒนาธุรกิจบริการ การทะเบียนก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อส่งเสริมการให้บริการแบบ One Stop Service ต่อประชาชนในด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ

2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความรวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงระบบงานทะเบียนให้มีความถูกต้อง มั่นคง ถาวร มีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานสากลหรือ P.S.O. ตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ สะดวก รวดเร็ว ทั้หัวใจทั่วไทย เท่าเทียมกัน
5. ปรับปรุงการจัดองค์การและการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ R.B.M. ควบคู่ไปกับการสร้างจรรยาบรรณ และจิตสำนึกในการให้บริการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. กฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

กฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น ด้านการทะเบียนราษฎร การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขหมายประจำบ้าน การขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การขอเพิ่มชื่อ ถอนชื่อ การลงรายการสถานะบุคคลในทะเบียนบ้าน งานจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล มุลนิธิ สมาคม โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียน มีปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองเป็นผู้ช่วยเหลือ

เจ้าบ้าน หมายถึง คนที่เป็นหัวหน้าครอบครัวในบ้านหลังนั้น ซึ่งครอบครัวนี้อาจจะครอบครองในฐานะเป็นเจ้าของบ้าน ผู้เช่าบ้าน หรือฐานะอื่นก็ได้ คนที่เป็นเจ้าบ้านไม่อยู่ ตาย สูญหาย หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ คนที่ดูแลบ้านหรือที่อยู่ในบ้านขณะนั้นเป็นเจ้าบ้าน

หน้าที่ของเจ้าบ้าน หมายถึง กฎหมายทะเบียนราษฎรได้กำหนดให้เจ้าบ้านมีหน้าที่ต้องแจ้งต่อนายทะเบียนในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1. มีคนเกิดในบ้าน
2. มีคนตายในบ้าน
3. มีคนย้ายออก – ย้ายเข้าในบ้านหลังนั้น

4. มีการปลูกสร้างบ้านใหม่ หรือรื้อถอนบ้าน คนที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าบ้าน โดยปกติแล้วเมื่อมีการแจ้งต่อนายทะเบียน นายทะเบียนก็จะตรวจสอบว่าคนไปแจ้งนั้นเป็นเจ้าบ้านหรือไม่ โดยดูจาก

1. บัตรประจำตัวประชาชนคนแจ้ง พร้อมทะเบียนบ้านก็จะตรวจสอบว่าคนไปแจ้งมีชื่อที่อยู่ในทะเบียนบ้าน และในช่องรายการระบุว่าเป็น “เจ้าบ้าน” หรือไม่

2. ถ้าไม่ใช่บุคคลตามข้อ 1 ก็จะตรวจดูว่าคนที่ไปแจ้งมีชื่อปรากฏในทะเบียนบ้านหรือไม่ก็จะบันทึกปากคำไว้เป็นหลักฐานถึงสาเหตุที่ไปแจ้งแทนเจ้าบ้าน กรณีที่ผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเป็นผู้เยาว์หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ให้ผู้ปกครองตามกฎหมายเป็นผู้ทำหน้าที่แทน

3. แต่ถ้าบ้านหลังนั้นเป็นบ้านว่าง ไม่มีใครมีชื่อในทะเบียนบ้าน หากคนที่ครอบครองดูแลบ้านอยู่ขณะนั้นไปแจ้ง นายทะเบียนก็จะบันทึกปากคำไว้และดำเนินการรับแจ้งให้เช่นกัน

การมอบหมาย หมายถึง กรณีคนที่ชื่อรายการในทะเบียนบ้านระบุว่าเป็นเจ้าบ้านไม่ได้ไปแจ้งด้วยตนเองหรือไม่ ได้ให้คนที่ชื่อในทะเบียนบ้านเดียวกันกับคนไปแจ้ง แต่มอบหมายให้บุคคลอื่นไปแจ้งแทน ก็ต้องให้ผู้ได้รับมอบนำเอกสารต่อไปนี้ไปแสดงต่อนายทะเบียนด้วยคือ

1. บัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าของบ้านผู้มอบหมาย ถ้าเป็นสำเนาผู้มอบหมายจะต้องเซ็นชื่อรับรองสำเนาไว้ด้วย

2. บัตรประจำตัวของผู้แจ้ง

3. สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าของบ้าน

4. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

การแจ้งเกิด หมายถึง เมื่อเด็กเกิดใหม่ให้เจ้าบ้านหรือบิดา มารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง ต่อนายทะเบียนท้องที่ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด ผู้แจ้งเกิดก็ควรดำเนินการ ดังนี้

1. ให้แจ้งชื่อตัวของเด็กเกิดใหม่พร้อมกับการแจ้งเกิดและแจ้งชื่อสกุลด้วย

2. แจ้ง วัน เดือน ปี และสถานที่เกิด ถ้ามีหนังสือรับรองการเกิดจากสถานพยาบาลให้นำไปแสดงด้วย

3. แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล สัญชาติ และที่อยู่ของบิดาและมารดาของเด็ก

4. แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้แจ้งการเกิดตามหลักฐานสำเนาทะเบียนพร้อมบัตรประจำตัวที่นำไปแสดง (กรณีผู้แจ้งมิใช่บิดา มารดา)

หลักฐานที่นำไปแสดง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน บิดา มารดา หรือผู้แจ้ง

2. สำเนาทะเบียนบ้าน

3. หนังสือรับรองจากสถานพยาบาล (ทร.1/1)

การแจ้งตาย

1. แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้ตาย ตามหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านหรือบัตรประจำตัวที่นำไปแสดง

2. แจ้ง วัน เดือน ปี และสถานที่ตายพร้อมระบุการตาย ถ้ามีหนังสือรับรองการตายจากสถานพยาบาล ให้นำไปแสดงด้วย และถ้าทราบชื่อ – สกุล ของบิดา – มารดา ของผู้ตายให้แจ้งต่อนายทะเบียนด้วย

3. แจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับศพของผู้ตายด้วย จะเก็บ ผัง เพาทำलय หรือย้ายศพไปที่ไหน เมื่อไหร่

4. แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้แจ้งการตาย ตามหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านหรือบัตรประจำตัวที่นำไปแสดง

หลักฐานที่นำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน หรือบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง

2. สำเนาทะเบียนบ้าน หรือบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ตาย (ถ้ามี)

3. หนังสือรับรองการตายจากสถานพยาบาล (ทร.4/1)

การแจ้งการตายเกินกำหนด หมายถึงกรณีคนตาย แต่ไม่ได้แจ้งการตายภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดนั้น ให้ผู้แจ้งการตายยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. เมื่อนายทะเบียนได้รับคำร้องแล้วจะตรวจสอบคำร้องและเอกสารที่ผู้แจ้งนำไปแสดงแล้วดำเนินการเปรียบเทียบคดีความผิดตามกฎหมายกำหนด

3. สอบสวนสาเหตุจากพยานบุคคล เพื่อให้ทราบถึง วัน เดือน ปีที่ตาย สถานที่ตาย และผู้รู้เห็นการตาย ตลอดจนสาเหตุที่ไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนด

4. รวบรวมหลักฐานและพิจารณา เมื่อเห็นว่าเชื่อถือได้จะส่งอนุญาตให้รับแจ้งได้ ดำเนินการต่อไป

5. ผู้ใดไม่มาแจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย หรือพบศพ ต้องระวางโทษปรับ

การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งย้ายที่อยู่มีกรณีต่าง ๆ ดังนี้

1. การย้ายออก หมายถึง เมื่อมีผู้อยู่ในบ้านออกจากบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออกไป โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

2. การย้ายเข้า หมายถึง เมื่อมีผู้อยู่ในบ้านเข้ามาอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน ทั้งนี้ให้นำหลักฐานการย้ายออกไปแสดงต่อนายทะเบียนด้วยโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งย้ายปลายทางเป็นกรณีนอกเหนือจากข้อ 1 ข้อ 2 ซึ่งผู้ย้ายที่อยู่จะเป็นผู้แจ้งการแจ้งย้ายออก ย้ายเข้า ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่ใหม่ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออก โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมคำยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าบ้านเข้ามาอยู่ใหม่แสดงต่อนายทะเบียนและเสียค่าธรรมเนียม 5 บาท

หลักฐานที่จะต้องนำไปแจ้งเกี่ยวกับการย้ายที่อยู่

การย้ายออก ให้นำหลักฐานต่อไปนี้ไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน
3. บัตรประจำตัวของผู้ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีการมอบหมายให้ทำหน้าที่แทน)
4. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

การย้ายเข้า ให้นำหลักฐานต่อไปนี้ไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน
3. บัตรประจำตัวของผู้ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีการมอบหมายให้ทำหน้าที่แทน)
4. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

5. ใบแจ้งย้ายที่อยู่ (ตอนที่ 1 และตอนที่ 2) กรณีใบแจ้งย้ายที่อยู่สูญหาย หรือชำรุดสาระสำคัญก่อนนำไปย้ายเข้า ผู้ย้ายเข้าสามารถขอใบแทนได้ที่นายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ออกใบรับแจ้งการย้ายที่อยู่โดยยื่นคำร้อง

การแจ้งย้ายออก ย้ายเข้า เกินกำหนด เมื่อมีคนในบ้านย้ายออก ย้ายเข้า เจ้าบ้านไม่แจ้งย้ายภายในกำหนด 15 วันนับแต่วัน ย้ายออก – ย้ายเข้า ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่มีอายุครบเกณฑ์การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จนถึง 70 ปีบริบูรณ์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 และ พ.ศ.2554 ที่ให้เด็กมีอายุครบ 7 ปี บริบูรณ์ ต้องจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การจัดทำบัตรประจำตัวบุคคลพื้นที่สูง บุคคลต่างด้าวที่มาทำงานในประเทศไทย เป็นต้น

บัตรประจำตัวประชาชนชำรุด หรือสูญหาย ต้องยื่นคำร้องขอมีบัตรใหม่ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่บัตรเดิมชำรุดหรือสูญหาย ทั้งนี้ผู้ถือบัตรต้องไปแจ้งความบัตรหายก่อน โดยสามารถแจ้งบัตรหายได้ที่งานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาล

เมื่อเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล แล้ว ต้องยื่นคำร้องขอเปลี่ยนบัตรใหม่ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล อายุของบัตรกำหนดให้ใช้ได้ 6 ปี เมื่อถึงกำหนดสิ้นอายุบัตร ต้องไปติดต่อขอทำบัตรใหม่ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่บัตรหมดอายุ 1 วัน แต่บัตรที่ยังไม่หมดอายุ ในวันที่ผู้ถือบัตรต้องมีอายุครบ 70 ปี บริบูรณ์ บัตรนั้นสามารถใช้ได้ตลอดชีพ

ความผิด ผู้ถือบัตรผู้ใดไม่อาจแสดงบัตรได้เมื่อเจ้าพนักงานตรวจบัตร มีโทษปรับไม่เกิน 200 บาท ไม่ยื่นคำขอมีบัตรกำหนดเวลามีโทษปรับไม่เกิน 500 บาท บัตรหมดอายุ ไม่ต่อบัตรภายในกำหนดหรือบัตรหายแล้วไม่ขอมีบัตรใหม่ภายในกำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 500 บาท เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลแล้วไม่ขอเปลี่ยนบัตรภายในกำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 500 บาท

ผู้ไม่มีสัญชาติไทย ผู้ใดยื่นคำขอมีบัตรโดยแจ้งข้อความอันเป็นเท็จต่อเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าเป็นผู้มีสัญชาติไทย หรือใช้ตนซึ่งเป็นคนหมดสิทธิใช้ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 5 ปี และปรับตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 100,000 บาท

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

นโยบาย ONE STOP SERVICE หมายถึง การนำแนวคิดในการบริหารจัดการแนวใหม่ เข้ามาใช้ไม่ว่าจะเป็นการคิด มอง และแก้ไขปัญหาแบบองค์รวมการบริหาร การจัดการแบบ บูรณาการโดยเฉพาะการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาชดเชยและเพิ่มประสิทธิภาพควบคู่ ไปกับการปฏิรูประบบราชการ

ทั้งนี้ เพื่อสร้างพื้นฐานในการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลที่สามารถนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาปรับปรุงบริการให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมกันหรือที่เรียกว่า E-Government

นอกจากนี้ยังได้นำหลักการของ E-Service อันเป็นการให้บริการภาครัฐผ่านเครือข่าย ระหว่างหน่วยงานที่องค์กรสามารถเชื่อมโยง / แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ ในลักษณะการให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือที่เรียกว่า One Stop Service

ลำดับต่อไปคือ การก้าวสู่ระบบ E-Citizen ที่ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการ บริหาร การจัดการ และการบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ ภาครัฐและหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคมในลักษณะของการบูรณาการ เพื่อลดความซ้ำซ้อน

และการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสร้างสรรค์ให้ “สังคมไทย เป็นสังคมที่น่าอยู่ ประชาชนรู้สึกภาคภูมิใจที่เกิดมาเป็นคนไทย” แต่การที่จะทำให้ประชาชน เข้าถึงการบริการภาครัฐ ที่เป็นเครือข่ายข้อมูลที่ทันสมัย จำเป็นต้องมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ

1. ฐานข้อมูลประชาชน (Citizen e-Data Base) คือต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูล ประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เป็นดัชนี กลางในการเชื่อมโยง ข้อมูลด้านการทะเบียนและระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ ลงสู่จุดบริการ ร่วมกันในลักษณะของ One Stop service หรือผ่านทางเครือข่าย Internet โดยใช้เว็บไซต์ร่วมกัน เพื่อสร้างระบบ Non-Stop Service และ Self Service ให้กับประชาชน

2. การพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล (Citizen e- Identification) ในส่วนนี้ถือได้ว่าเป็นอีก องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นการปกป้องสิทธิ และป้องกันการละเมิดสิทธิของ บุคคล จึงจำเป็นต้องมีระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลเพื่อยืนยันการเข้าถึงบริการภาครัฐ แบบเครือข่าย ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้โดยอาศัย

- บัตรประจำตัวประชาชนแบบแถบแม่เหล็กหรือ Smart card
- เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก หรือ PID
- รหัสลับประจำตัว หรือ Pin Code
- โครงสร้างลายพิมพ์นิ้วมือในบัตรประจำตัวประชาชน
- ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่า Electronic Signature

3. งานบริการประชาชน (Citizen e-Service) อันได้แก่

- งานบริการประชาชนขั้นพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ
- งานบริการลูกค้าของภาคเอกชน
- คลังข้อมูลข่าวสารสาธารณะ

นอกจากนี้ยังต้องมีการปฏิรูประบบราชการควบคู่ไปกับมาตรการดังกล่าวเพื่อให้เกิด ความคล่องตัวในการให้บริการประชาชน ซึ่งองค์ภาครัฐต้องมีการปรับตัวโดยเฉพาะ ข้าราชการเพื่อเป็น “ผู้ให้บริการที่ดี” มีจิตสำนึกแห่งการให้บริการ เพื่อผลักดันให้แนวคิด ดังกล่าวเป็นรูปร่างขึ้น กรมการปกครองในฐานะที่อยู่ใกล้ชิดชิดประชาชนและมีหน้าที่รับผิดชอบใน การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชน จึงได้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อแต่งตั้ง “คณะกรรมการ และปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติ” หรือ ก.บพท. ขึ้นเพื่อเป็น “องค์กรหลัก” ในการขับเคลื่อนการบูรณาการและปฏิรูปการทะเบียนเพื่อสังคมไทย อันประกอบด้วย

นายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ

รองนายกรัฐมนตรี เป็นรองประธานกรรมการ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นกรรมการผู้แทนระดับกระทรวง

กรมและหน่วยงานอิสระผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกฎหมายและด้านการบริหาร เป็นกรรมการ

อธิบดีกรมการปกครอง เป็นกรรมการและเลขานุการ รวมทั้งยังมีคณะอนุกรรมการเพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือคณะกรรมการดังกล่าวอีก 4 ด้าน ได้แก่

- คณะอนุกรรมการด้านการบริหารงานทะเบียนแห่งชาติ

- คณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการทะเบียนแห่งชาติ

- คณะอนุกรรมการด้านคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลและปราบปรามการทุจริตด้านการทะเบียนแห่งชาติ

- คณะอนุกรรมการด้านประชาสัมพันธ์ด้านการทะเบียนแห่งชาติ

ทั้งนี้สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครองทำหน้าที่เป็น "สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ บูรณาการและการปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติ" คณะกรรมการบูรณาการและปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาตินี้ จะมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดทำและพัฒนาระบบการทะเบียนแห่งชาติ เร่งรัดสนับสนุนการจัดทำระบบการทะเบียนเพื่อการบริการประชาชนของหน่วยงาน ตลอดจนพิจารณากำหนดแนวทางในการจัดทำทะเบียนของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

งานทะเบียนนั้น ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการประชาชนทั้งประเทศ สิ่งที่รัฐจะต้องคำนึงถึงคือ การตอบคำถามให้ได้ว่าที่สุดแล้ว

มาตรฐานการทะเบียนของไทยจะเป็นเช่นไร ?

ประชาชนต้องการระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานเช่นปัจจุบันเพียงแค่นี้หรือไม่ ?

คณะกรรมการบูรณาการฯ จึงกำหนดนโยบายขึ้นมา 6 แนวทางหลัก เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกล่าวคือ

ประการแรก: ปรับปรุงระบบการทะเบียนให้มีความถูกต้อง มั่นคง ถาวร มีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สอง: ปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานสากลหรือ P.S.O. ตามแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ สะดวก รวดเร็ว ทั้ใจ ทั่วไทย เท่าเทียมกัน

ประการที่สาม: ป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้านการทะเบียนอย่างมีระบบและครบวงจร

ประการที่สี่: ปรับปรุงการจัดองค์กรและการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ R.B.M. ควบคู่ไปกับการสร้างจรรยาบรรณและจิตสำนึกในการให้บริการ

ประการที่ห้า: ปรับองค์การด้านการทะเบียนให้มีความยืดหยุ่น เพื่อสามารถหารายได้จากการให้บริการซึ่งนำไปสู่การพึ่งพาตัวเองได้และช่วยลดค่าใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ

ประการที่หก: จัดให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการด้านการทะเบียน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ทั้งภาครัฐและหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคม เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมธรรมรัฐหรือ Good Governance

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ลักษณะการบริการที่ประกอบด้วย ความเป็นระเบียบและรวดเร็วของขั้นตอนการรับบริการ การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวไม่ต้องรอนาน ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ความชัดเจนของป้ายประกาศ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกในการเข้าพบเจ้าหน้าที่ สถานที่ให้บริการที่สภาพแวดล้อม สบายสะอาด มีสถานที่จอดรถและมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ

ด้านการประสานงานของการบริการ หมายถึง ลักษณะการบริการที่ประกอบด้วย การที่ผู้บริการมาติดต่อราชการหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการให้ความถูกต้องของผู้รับบริการหากต้องเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น ๆ ต้องให้คำแนะนำหรือทำหน้าที่สื่อติดต่อประสานงานให้จนสำเร็จ

ด้านอัตรายึดความสนใจของผู้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะการบริการที่ประกอบไปด้วยความมีน้ำใจ ความเป็นกันเอง ความกระตือรือร้น ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจากับใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และการมีบุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ลักษณะการบริการที่ประกอบไปด้วย การประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ การให้ความรู้ ขั้นตอนการให้บริการ การเตรียมเอกสารหลักฐาน จากเอกสารเผยแพร่ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ วิชิตู หอกระจายข่าว หรือสื่อบุคคลต่าง ๆ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น เป็นต้น

ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง ลักษณะการบริการที่ประกอบไปด้วยการที่หน่วยงานของรัฐหรือที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีบุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถในการให้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา การวินิจฉัยสั่งการ การให้ความช่วยเหลือหรือแนะนำในด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ออกมาสู่ผู้รับบริการถูกต้อง แม่นยำ มีความน่าเชื่อถือ

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อรับบริการ หมายถึง ลักษณะการบริการที่ประกอบด้วย การคิดค่าธรรมเนียมตามที่ระเบียบและกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ เช่น ค่าคำร้อง ค่าจดทะเบียน ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับแต่ละประเภทของการติดต่อจัดทำธุรกรรม

ด้านการจัดระบบงาน หมายถึง การนำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในการจัดระบบงานทะเบียนภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและเพื่อคุณภาพในการบริการประชาชนและทุกหน่วยงานในสังคม ประชาชนสามารถใช้บริการที่ใดก็ได้สะดวกรวดเร็ว

ด้านการออกกฎหมายและระเบียบ หมายถึง เป้าหมายเพื่อการออกกฎหมายระเบียบรองรับการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อความสะดวกของประชาชน และความรวดเร็วในการติดต่อและรับบริการจากราชการ

ด้านการกำกับดูแล หมายถึง เพื่อการบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการควบคุมและการป้องกันการทุจริต ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระบบงานที่โปร่งใส เป็นธรรม

ด้านสำนักงานและการจัดการ หมายถึง เพื่อให้การบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ มีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน มีการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า สมประโยชน์ ประชาชนและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ด้านผู้ปฏิบัติงานการทะเบียน หมายถึง ทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายโดยจะต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นมืออาชีพ ด้านการบริการประชาชนที่มีทั้งคุณภาพและคุณธรรม มีความรู้ทักษะจรรยาบรรณมีขวัญกำลังใจและหนทางความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการทะเบียน หมายถึง ประชาชนและการมีส่วนร่วมโดยประชาชนซึ่งเป็นทั้งที่ผู้ได้รับบริการและศูนย์กลางของการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน (ที่โปร่งใส) การให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะต่อการบริการที่มีมาตรฐาน

ด้านการขยายผลเพื่อสังคมไทย หมายถึง บทบาทและผลลัพธ์ที่สังคมไทยจะได้รับจากการบูรณาการและปฏิรูประบบงานทะเบียนครอบคลุมทุกด้าน เช่น การเลือกตั้ง การรับบริการพื้นฐานของรัฐที่ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน การวางแผนพัฒนาประเทศ

ด้านการพัฒนาธุรกิจบริการ หมายถึง การมุ่งพัฒนาระบบงานทะเบียนให้เกิดรายได้เพื่อการพึ่งตนเอง ลดภาระการใช้งบประมาณของภาครัฐ สร้างมูลค่าของการบริการที่ผู้รับ

ประโยชน์ถึงพอใจและเต็มใจจ่ายค่าบริการ โดยการรสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของ และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติร่วมกัน

ด้านการทะเบียนก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ หมายถึง การพัฒนาระบบการบริหาร และการบริการด้านทะเบียนสู่มาตรฐานสากล ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการสื่อสารยุคโลกาภิวัตน์ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก สามารถเป็นผู้นำ ในการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบงานทะเบียน ให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับ ภูมิภาคและระดับสากล

การบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

สำนักบริหารงานทะเบียน (2550) ได้อธิบายถึงการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวว่าเป็น แนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ ให้สามารถรับบริการจาก หน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่าง ๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน และยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเหมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้นเพื่อให้ การบริการประชาชนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non-Stop Service) และทุกสถานที่ โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐอีกต่อไป

สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (2550) ได้กล่าวถึงแนวคิดของโครงการ (One Stop Service) ว่า คือระบบการบูรณาการข้อมูลของ หน่วยงานราชการในการให้บริการกับประชาชนภายใต้โครงการ E-Government โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการให้บริการด้านสาธารณสุข ปลอดภัย ด้านการศึกษา สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง บริการด้านสาธารณสุข และบริการด้านอื่น ๆ ที่อาจเพิ่มขึ้น ภายหลัง โดยเฉพาะการพัฒนาทางด้านระบบสารสนเทศจะยึดรูปแบบของสถาปัตยกรรม เอสไอเอ ซึ่งเป็นระบบที่เหมาะสมของระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายหน่วยงานมาที่ ศูนย์กลางเพียงแห่งเดียว

ทัศนคติเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวทางหนึ่ง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และการมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคตินั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

อเดย์และแอนเดอะเซน (Aday and Andersen.1975:80; อ้างถึงในบุษกร พงษ์สวัสดิต. 2541: 31-34) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาในสหรัฐอเมริกาเมื่อ ค.ศ.1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 4,966 คน พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ต่อมาในปี ค.ศ.1971 ยังได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ดังนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ซึ่งจำแนกออกเป็น

- 1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)
- 2) การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needed)
- 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Ease of Getting to Care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งจำแนกออกเป็น

1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting All Needs Met at One Place) คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ

2) แพทย์ให้ความสนใจในเรื่องสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยอันได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ (Concern of Doctor for Overall Health)

3) แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow – Up Care)

3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับบริการ (Medical Information) จำแนกเป็น

- 1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information About When was Wrong)
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (Information About Treatment) เช่น

การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การช้ยา เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out – or – Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

กุลนดา โชติมุกตะ(2538. หน้า 50-51) ได้อธิบายถึงกลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ อดิย์ และ แอนเดอร์เซน ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย

ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขบัตรคิวที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ

ความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ หมายถึง ปริมาณของการบริการที่ให้นั้นครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มบุคคลต่างๆได้อย่างทั่วถึง

การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลการบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของการบริการที่ผลิติดอกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานนั้นๆว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นไปในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย

ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการมาขอรับบริการ

ความรวดเร็วในขั้นตอนขอรับบริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อขั้นตอนการรอรับการบริการ

ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้คุณภาพบริการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์ของบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

ความเอาใจใส่งานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่การบริการ เช่นการกสุลิกุจขอในการบริการนั้น ๆ

ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมไม่ลำเอียง เช่น การให้บริการต่อผู้มีสิทธิในบัตรคิวเหมือนกัน มาก่อนบริการก่อน

การมีบุคลิกภาพ ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บึ้งตึง

ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการบริการ โดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บเงินเพิ่ม จากผู้รับบริการที่มีความประสงค์คือ

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์ (2525.หน้า 20-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้

1. ลักษณะของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความต้องการในการบริการของผู้รับบริการ สะท้อนให้เห็นความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และต้องการการบริการของประชาชนและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการทำนิติกรรมขั้นตอนต่าง ๆ ที่สถานบริการกำหนด เช่น ทำบัตรคิว การจัดช่องสะดวก เป็นต้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบริการ

ประสบการณ์ที่ใช้บริการ (จำนวนครั้งที่บริการ) ผู้ที่เคยรับบริการของสถานบริการ จะทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจ

การใช้เวลาในการรอคอย เนื่องจากการให้บริการมีความสับสนวุ่นวาย และต้องใช้เวลามาก ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และอารมณ์หงุดหงิด

การใช้เวลาเดินทางมารับบริการของประชาชนมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจ

นอกจากนี้ Parasuraman, Zeithaml and Berry (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 หน้า 342) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่างๆเหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสาร แจกแจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามและสะอาด

ทฤษฎีคุณภาพบริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า342) ได้อ้างทฤษฎี Service Quality ของ Philip Kotler ไว้ว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจาร์ณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525.) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการขอรับบริการดังนี้

1. ต้องการบริการของผู้รับบริการซึ่งสะท้อนให้เห็นความพึงพอใจ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความต้องการการบริการของประชาชนและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่สถานบริการกำหนด เช่น การทำบัตรคิว การจัดช่องสะดวก เป็นต้น
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ เช่น การใช้เวลาเดินทางมารับบริการของประชาชน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพที่ใช้บริการ ผู้ที่เคยรับการบริการจากสถานบริการ

มาก่อนจะทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความหวังและความพึงพอใจการใช้เวลาในการรอคอย การให้บริการที่มีความล้นสนุนววย และใช้เวลามากจะทำให้ผู้มารับบริการเบื่อหน่าย อารมณ์หงุดหงิด และมีผลกระทบเกิดความไม่พึงพอใจ

Aaker ทำการวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานราชการ สามารถแบ่งองค์ประกอบของความต้องการบริการได้ดังนี้

1. บริการหลักที่ต้องการ เป็นบริการที่ผู้รับบริการมีจุดมุ่งหมายหลัก เป็นแรงขับที่ทำให้ตัดสินใจมาขอรับบริการ และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองของความต้องการแล้ว จะเกิดความไม่พึงพอใจได้

2. บริการที่เกี่ยวข้อง หมายถึง บริการที่มีใช้บริการหลักแต่เป็นบริการอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับการบริการเป็นหลัก ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพของการบริการ สามารถแบ่งมุมมองของผู้รับบริการได้ดังนี้

2.1 บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเป็นหลัก ที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ได้รับความรู้ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น ความต้องการบริการที่คาดหวังจะได้รับนี้จะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามตัวแปรต่าง ๆ เช่น สถานการณ์ บุคคล เวลา และสถานที่ อย่างไรก็ตามหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าบริการนั้นมีคุณภาพ

2.2 การอยู่เหนือความคาดหมาย หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการอยากได้รับแต่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น ผู้รับบริการคาดว่าถ้าผู้มาขอรับบริการมาก การบริการ คงไม่สะดวกหรือต้องรอเป็นเวลานาน แต่ปรากฏว่ากลับได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น การได้รับการบริการที่อยู่เหนือความคาดหมายนี้ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประเมินผลว่าการบริการนั้นมีคุณภาพดี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

โรเจอร์ (Roger, 1978, PP 208-209 อ้างถึงในสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533:122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายใน

บุคคล (Interpersonal communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

โรเซนเบิร์กและฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1960:1) อ้างถึงในสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533:122) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติโดยปกติสามารถนิยามว่าเป็นการจูงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เคลเลอร์ (Howard H. Kendler, 1963: 572) อ้างถึงในสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533:122) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวความคิด

คาร์เตอร์ วี.กูต (Carter V. Good, 1959: 48) อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533:122) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติคือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลหรือสิ่งใด ๆ

นิวคอมบ์ (Newcomb, 1854: 128) อ้างถึงในสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533:122) ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติซึ่งมีอยู่ในบุคคลนั้น ขึ้นกับสิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกหรือหรือลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจ ความเกลียดชัง ไม่อยากใกล้สิ่งนั้น

นอร์แมน แอล มูน (Norman L. Munn, 1971: 71) อ้างถึงในสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533:122) กล่าวว่า ทัศนคติคือความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบันและข้อเสนอดี ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

จี เมอร์ฟี,แอล เมอร์ฟี และที นิวคอมบ์ (G.Murphy,L. Murphy and T. Newcomb, 1973: 887) อ้างถึงในสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533:122) ให้ความหมายของคำว่าทัศนคติ หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบ ถึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่างๆ

เดโช สนวนานนท์ (2512: 28) กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึงทัศนคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่า ทัศนคติหมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียง ที่จะปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึงการเตรียมตัวหรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

จากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้

1. ความรู้สึกภายใน
2. ความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ทักษะคิดเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทักษะคิดนั้น

โดยสรุป ทักษะคิดในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิดและความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทักษะคิดมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่า ทักษะคิดประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

องค์ประกอบของทักษะคิด

จากความหมายของทักษะคิดดังกล่าว ซิมบาโด และ เอบปีเซน (Zimbardo and Ebbesen, 1970 อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์, 2531, หน้า 49) สามารถแยกองค์ประกอบของทักษะคิดได้ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบความรู้ (the cognitive component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ทัวไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (the affective component) คือส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะของคณนี้ เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (the behavioral component) คือการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดและความรู้สึก จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกัน ก็เนื่องจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึกหรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง

ดังนั้น ส่วนประกอบทางด้านความคิด หรือความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทักษะคิด และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

การเกิดทัศนคติ (attitude formation)

กอร์ดอน อัลพอร์ท (Gordon Allport, 1975) (อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์, 2531, หน้า 49) ได้ให้ความเห็นเรื่อง ทัศนคติว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมเชยชมตนเสมอ

4. เกิดจากการเลียนแบบ หรือ รับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดา มารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

เครช และครัทซ์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield, 1948) ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองของความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่าน หรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นได้ ฉะนั้น บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่น จากการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. ทัศนคติ ส่วนสำคัญกับบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกลักษณะสมบูรณ์มักมอบผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉา หรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, หน้า 64 – 65) กล่าวถึงการเกิดทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติ ที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication From others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด ทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (institutional factors) ทัศนคติ หลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 166 – 167) กล่าวว่า ทัศนคติ ก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (biological motivation) ทัศนคติ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (information) ทัศนคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ (selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้าสู่บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (group affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (primary group) ที่จะเป็แหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้าง ทัศนคติ ให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่างๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ เท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริง จะมิได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของ ทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติ ทางเชิงบวก เป็น ทัศนคติ ที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์ จากสภาพจิตใจได้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการของ องค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบ หรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขา จนพยายามประพฤติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาได้เถียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

ทัศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคลสิ่งของการกระทำหรือสถานการณ์

แดลเนี่ยล แคทซ์ (Daniel Katz, 1960, p” 163 – 191) (อ้างในธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 166 – 167) ได้อธิบายถึงหน้าที่หรือกลไก ของทัศนคติที่สำคัญไว้ 4 ประการ ดังนี้คือ

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติ เป็นเครื่องยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นที่ไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุดดังนี้ ทัศนคติ จึงสามารถเป็นกลไกที่จะ

สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของเขา และด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

2. เพื่อป้องกันตัว (ego – defensive) โดยปกติในทุกขณะคนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ยึดแย้งกับความนึกคิดของตน (self – image) ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัว โดยการแสดงออก เป็นความรู้สึกถูกเหยียดหยาม หรือติฉินนินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่า ด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น การก่อตัวที่เกิดขึ้นมาของทัศนคติในลักษณะนี้จะมีลักษณะแตกต่างจากการมี ทัศนคติเป็นเครื่องมือในการปรับตัว ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือ ทัศนคติ จะมีใช้พัฒนาขึ้นมาจากการมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ โดยตรง หากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวผู้ตนเองและสิ่งที่เป็นเป้าหมายของการแสดงออกมาซึ่งทัศนคตินั้น ก็เป็นเพียงสิ่งที่เขาผู้นั้นหวังใช้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกเท่านั้น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (value expressive) ทัศนคตินั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่างๆ และด้วยทัศนคตินี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่างๆ ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถใช้สำหรับอธิบายและบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่างๆ ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (knowledge) ทัศนคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมิน และทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขาด้วยกลไกดังกล่าวนี้เอง ที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบ และระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรอบตัวเขาได้

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (attitude change)

เฮอริท ซี. เคลแมน (Hervert C. Kelman, Compliance, 1967, p. 469) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยมีความเชื่อว่าทัศนคติอย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน จากความคิดนี้เฮอริทได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติออกเป็น 3 ประการ คือ

1. การยินยอม (compliance)

การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และมุ่งหวังจะได้รับความพอใจจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตามสิ่งที่ยอยากให้เขากระทำนั้นไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วย และกระทำตาม ดังนั้น ความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตามนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรืออิทธิพลของสิ่งทีก่อให้เกิดการ

ยอมรับนั้นกล่าวได้ว่า การยอมรับกระทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมรับกระทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (identification)

การเลียนแบบ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น จากการเลียนแบบนี้ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่า การเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความน่าโน้มน้าวใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (power) ของผู้ส่งสาร บุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเองหรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบ แต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (internalization)

เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายใน ค่านิยมของเขา พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถ้าความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทั้งสิ้น

นอกจากนี้องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสาร ตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็สามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ

การเปลี่ยนทัศนคติมี 2 ชนิด คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติ ของบุคคลที่เป็นไปในทางบวก ด้วย และทัศนคติที่เป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย
2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวก ก็จะลดลงไปในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบก็จะกลับเป็นไปในทางบวก

เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของทัศนคติแล้วจะเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ก็คือ การสื่อสาร ทั้งนี้เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง การสื่อสารกับผู้อื่น สิ่งที่เป็นแบบอย่างหรือความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ก็มักจะมีการสื่อสารแทรกอยู่เสมอ กล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมาก ที่มีผลทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ

ทัศนคติ เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะโรเจอร์ส (Rogers, 1973) กล่าวว่า การสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการคือ

1. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร
2. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร
3. การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

การแสดงพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น และการเกิดความรู้ความเข้าใจนี้มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้น และสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา

ความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติ กับ พฤติกรรม (attitude and behavior).

ทัศนคติ กับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ มีผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทัศนคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ในขณะที่เดียวกันการแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย อย่างไรก็ตามทัศนคติ เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะเทรียนดิส (Triandis, 1971) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาด

การเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ โดยการสื่อสาร (Attitude change: communication)

ประกาเพ็ญ สุวรรณ (2520 หน้า 5) กล่าวว่า ทัศนคติ ของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี อาจโดยการได้รับข้อมูล ข่าวสารจากผู้อื่น หรือจากสื่อต่างๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของ การรับรู้เชิงแนวคิด (cognitive component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบส่วนอื่นจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของ การรับรู้เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลงจะทำให้องค์ประกอบในส่วนของอารมณ์ (Affective component) และองค์ประกอบในส่วนของพฤติกรรม (behavioral component) เปลี่ยนแปลงด้วย

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยการสื่อสาร พิจารณาจากแบบจำลอง การสื่อสารของ ลาสเวล (Lasswell, 1948) ซึ่งได้วิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในรูปของใครพูดอะไร กับใคร

อย่างไร และได้ผลอย่างไร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตาม กล่าวคือใคร (ผู้ส่งสาร) พุทธอะไร (สาร) กับใคร (ผู้รับสาร) อย่างไร (สื่อ) ก็คือตัวแปรต้น ส่วนได้ผลอย่างไร (ผลของการสื่อสาร) ก็คือ ตัวแปรตาม

ตัวแปรต้นทั้ง 4 ประการ ซึ่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ มีลักษณะดังนี้

ผู้ส่งสาร (source) ผลของสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติของบุคคลขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารบางอย่าง จะสามารถมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นมากกว่าลักษณะอื่นๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ (credibility) ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ ความเชี่ยวชาญ (expertise) และความน่าไว้วางใจ (trustworthiness) ผู้ส่งสารที่มากความน่าเชื่อถือสูงจะสามารถชักจูงใจได้ดีกว่าผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ นอกจากนี้บุคลิกภาพ (personality) ของผู้ส่งสารก็มีความสำคัญต่อการยอมรับสาร (message) ลักษณะของสารจะมีผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับของบุคคลถ้าเตรียมเนื้อหาสารมาเป็นอย่างดีผู้รับสารก็อยากฟัง ดังนั้นการเรียงลำดับของเนื้อหาความชัดเจนของเนื้อหาสาร ความกระชับ เป็นต้น จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สื่อ (Channel) หรือช่องทางการสื่อสาร เป็นเรื่องของประเภทและชนิดของสื่อที่ใช้

ผู้รับสาร (Receiver) องค์ประกอบของผู้รับสารที่จะทำให้เกิดการจูงใจที่มีประสิทธิภาพได้แก่ สติปัญญา ทัศนคติ ความเชื่อ ความเชื่อมั่นในตนเอง การมีส่วนร่วม การผูกมัด เป็นต้น

แมคไกวอร์ (McGuire อ้างใน อรวรรณ ปิลันธน์ไวยาท, 2537) กล่าวว่า ตัวแปรข้างต้นนี้ก่อให้เกิดตัวแปรตาม คือผลของการสื่อสารเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้นหลัก คือ

1. ความตั้งใจ / ความสนใจ (attention)
2. ความเข้าใจ (comprehension)
3. การยอมรับต่อสาร (Yielding)
4. การเก็บจำสารไว้ (Retention)
5. การกระทำ (action)

โดยผู้รับสารต้องผ่านไปที่ละขั้น เพื่อให้การสื่อสารจะสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ครบถ้วนตามกระบวนการ ซึ่งในสภาพการณ์ปกติขั้นตอนแรก ๆ จะต้องเกิดขึ้นก่อนเพื่อที่ขั้นตอนต่อ ๆ ไปจะเกิดขึ้นได้

การเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ โดยใช้อิทธิพลทางสังคม (Attitude change: social Influence) อิทธิพลทางสังคม มีผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการตัดสินใจ

เพราะในขณะตัดสินใจยอมมีกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วยเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่บุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ.

แมคไกวร์ และมิลแมน (McGuire and Millman, 1965) กล่าวคือ แนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยใช้อิทธิพลทางสังคม เกิดจากความเชื่อที่ว่า บุคคลจะพัฒนาทัศนคติของตนเองในลักษณะใดนั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคม สิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคมแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. กลุ่มอ้างอิง (reference group) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานสำหรับประเมินทัศนคติ ความสามารถของเรา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปบุคคลจะใช้กลุ่มอ้างอิงเพื่อประเมินทัศนคติของตน และตัดสินใจว่าทัศนคติของตนถูกต้องเพราะคิดว่าคนส่วนใหญ่ในกลุ่มมีทัศนคติเช่นเดียวกับตน

วัตสันและจอห์นสัน (Watson and Johnson, 1972) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ดังนี้

ทัศนคติ ของบุคคลจะมีผลอย่างมากจากกลุ่มที่เขามีส่วนร่วม และกลุ่มที่เขาต้องการจะร่วมด้วย ถ้าทัศนคติของบุคคลสอดคล้องกับมาตรฐานของกลุ่มจะเป็นการเสริมแรง (reinforcement) ให้กับทัศนคตินั้นมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามจะเป็นการลงโทษ (penalty) ถ้าบุคคลนั้นมีทัศนคติไม่ตรงกับมาตรฐานหรือบรรทัดฐานของกลุ่มบุคคลที่ขึ้นอยู่กับกลุ่มหรือติดอยู่กับกลุ่มมาก จะเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ยากที่สุด ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นความพยายามของบุคคลภายนอกการสนับสนุนหรือเห็นด้วยกับทัศนคติบางอย่างของสมาชิกในกลุ่มแม้เพียง 1 คนเท่านั้น ก็สามารถลดอิทธิพลของกลุ่มใหญ่ที่มีต่อทัศนคติของสมาชิกในกลุ่มได้แม้เป็นเพียงสมาชิก 2 คนในกลุ่มเท่านั้นที่ยึดมั่นในความคิดหรือทัศนคติบางอย่างก็จะมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มได้

การมีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่มและการตัดสินใจกลุ่มจะช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ ถ้ากลุ่มตัดสินใจยอมรับทัศนคติใหม่ สมาชิกในกลุ่มก็จะยอมรับทัศนคติด้วย

2. บุคคลอ้างอิง (reference individuals) หมายถึง บุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินทัศนคติ ความสามารถของเรา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อิทธิพลของผู้อื่นที่มีต่อทัศนคติของบุคคลตรงกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เรียกว่าการเลียนแบบ (identification) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอาคุณสมบัติของผู้อื่น เช่น ความคิด ทัศนคติ พฤติกรรม เป็นต้นมาเป็นของตน

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของ ทักษะคิด ในส่วนของ การรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่ง เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบส่วนอื่นจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย

บุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ต้องมีความเชี่ยวชาญ (Expertness) และความน่าไว้วางใจ (trustworthiness) จะทำให้มีความน่าเชื่อถือสูง สามารถ ชักจูงใจได้ดีอีกทั้งมีบุคลิกภาพ (personality) ดีก็จะมีความสำคัญต่อการยอมรับ นอกจากนี้หาก ข้อมูลข่าวสารมีการเตรียมมาเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นเนื้อหา การเรียงลำดับ ความชัดเจน ตลอดจนมีความกระชับและมีช่องทางในการส่งที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้รับสารก็อยากฟัง และมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามคำแนะนำหรือชักจูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกวลิน ทศนักร์ และคณะ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตบางเขน พบว่าความพึงพอใจต่อบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทั้ง 2 ภาครวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 50.50 และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ สำหรับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขต ที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มี การศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิ การศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการ ติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ คือที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ ให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้

ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษา โดยเฉพาะ

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ (2536) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ศึกษากรณีสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครใน 4 มิติคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ พบว่าประสิทธิผลในมิติความพึงพอใจนั้น ตัวแปรอิสระ 3 ตัว สามารถอธิบายได้ ยกเว้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการประสิทธิผลในมิติความเสมอภาค ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายได้และประสิทธิผลในมิติความเป็นธรรมนั้น มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ โดยได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขไว้คือ การจัดระบบงาน การให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น เน้นการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่างๆ ในการบริการ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการที่รวดเร็ว สร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและผู้คน เน้นการกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วม ลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

พิชาติ ดลเฉลิมยุทธนา (2548:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการดูแลสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหว ของสถานบริการเครือข่ายสุขภาพ โรงพยาบาลสกลนคร โดยใช้ระบบ (One stop service) ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาระบบโดย 1) จัดบริการสำหรับคนพิการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) 2) กระบวนการดูแลสุขภาพครอบคลุมองค์รวมและต่อเนื่อง ทั้ง 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเตรียมความพร้อม ระยะฝึกทักษะ และระยะให้บริการดูแลสุขภาพที่บ้าน 3) จัดบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมงที่หมายเลข 042- 715392 และ 042-715346 4) ประยุกต์กายอุปกรณ์ที่สามารถผลิตเองได้จากวัสดุในท้องถิ่น ราคาประหยัด คุณภาพเทียบเท่าอุปกรณ์นำเข้าจากต่างประเทศ ได้แก่ เตียงออกกำลังแขนขา เตียงนอนขจัดแผลกดทับ Handgrip บริหารนิ้วมือ และรถบริหารข้อไหล่ สรุป ผลลัพธ์การดูแลสุขภาพพบว่า ผู้รับบริการจำนวน 58 ราย ทุกรายได้รับการดูแลสุขภาพจากสถานบริการใกล้บ้าน ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ไม่พบภาวะแทรกซ้อนภายหลังจำหน่าย ไม่มีการกลับมารักษาซ้ำ ภายใน 28 วัน หลังจำหน่าย และระดับคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้นทุกราย

ณัฐวรา บัวเกษ (2545) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี จากการวิจัยพบว่าสำนักงานเขตราชเทวี มีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน และงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษีอยู่ในระดับสูง ส่วนสำนักงานเขตจตุจักรมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตราชเทวีและสำนักงานเขตจตุจักรพบว่าในงานทะเบียนและงานบัตรประชาชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ในงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ เฉพาะด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านความพร้อมให้บริการ และด้านความพึงพอใจในการบริการเท่านั้น ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ และความต่อเนื่องของการบริการไม่มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ การศึกษาความสามารถในการดำเนินงานบริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จพบว่าสำนักงานเขตราชเทวีสามารถให้บริการประชาชนในระดับที่ประชาชนพอใจ

ลัดดา สุวรรณสุจริต (2544) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่าการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ สำนักงานเขตราชเทวีส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาคขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค ในการมาขอรับบริการมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แยกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สนับสนุนพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ โดยนำระบบข้อมูลที่มีมาตรฐาน (P.S.O.1101) มาใช้ควรมีระบบตรวจสอบผลการดำเนินงาน และมีระบบการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งควรมีการขยายการให้บริการแบบนี้ออกไปทุกสำนักงานเขตเนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจมาก ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ได้แก่ ควรพัฒนาให้งานบริการบางอย่าง เช่น การชำระค่าบริการต่างๆ สามารถดำเนินการได้นอกสำนักงานเขต เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน ทุกจุดที่ให้บริการประชาชนจะต้องได้รับความสะดวกสบาย ควรนำระบบการรับประกันคุณภาพมาใช้ในการให้บริการ ควรมีระบบ ติดตามสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินผลและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และรูปแบบการจัดสถานที่ของสำนักงานเขตราชเทวีเหมาะสมที่จะเป็นต้นแบบแก่สำนักงานเขตอื่น สำหรับข้อเสนอแนะเชิง

วิชาการ ได้แก่ ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องนี้อีกครั้ง รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบกับสำนักงานเขตอื่นที่ไม่มีที่ตั้งสำนักงานอยู่ใจกลางเมือง และศึกษาในด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายและผลที่ได้รับจากการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจและกรุงเทพมหานคร ซึ่งควรคำนึงถึงและทำการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

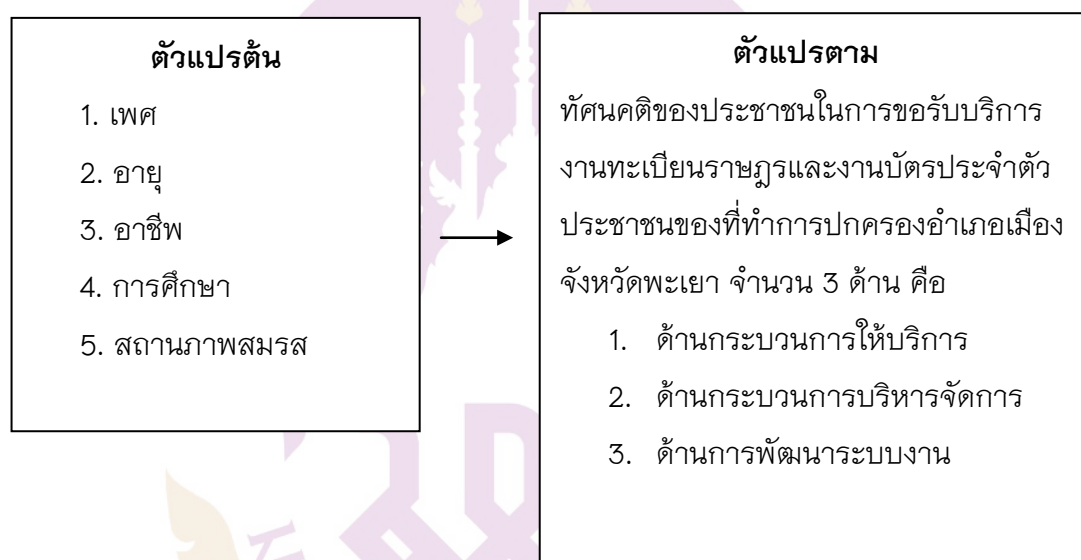
วีระชัย ศักดิ์จิระเจริญ และคณะ พ2545, หน้า 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และสถานภาพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ส่วน อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจต่อการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในด้านภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก สำหรับความพึงพอใจต่อการบริการรายได้พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยพบว่าในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการพบว่า อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ประเภทของบริการ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าเพศ ระดับ การศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

สุกัญญา โอภากุล (2544) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่าความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน ประชาชนส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนกับการประเมินการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต

บางชน พบว่าคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ระหว่างเดือนกันยายน 2554 – ตุลาคม 2554 จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามในการเลือกตอบ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา สถานภาพ

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับทัศนคติตามหลักการให้บริการตามนโยบายแบบ One Stop Service มี 3 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาระบบงาน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการรับบริการ

จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องและ
เสนอแนะ ได้แก่

1. นายอนันต์ ภัทรเดชมงคล ตำแหน่ง ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงาน
ปกครอง
2. นายสุทิน จันทร์งาม ตำแหน่ง ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร
3. ว่าที่ร้อยตรีจรัส โสติกกุล ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์ทำแบบสอบถามจากวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยพะเยา
2. นำแบบสอบถามไปให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม ตามแบบสอบถามทั้งสิ้น
จำนวน 140 ชุด
3. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลารวบรวมข้อมูล
ทั้งสิ้น 20 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษา ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

- ค่าร้อยละ (%)

$$\text{ผู้วิจัยได้ใช้สูตร ดังนี้ ร้อยละ (\%)} = \frac{n \times 100}{N}$$

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

- ค่าเฉลี่ย

ผู้วิจัยได้ใช้สูตร ดังนี้ การหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

$$WMS = \frac{5F1 + 4F2 + 3F3 + 2F4 + 1F5}{TNR}$$

TNR

F1 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบว่า มีผลต่อระดับความสำคัญสูงสุด

F2 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบว่า มีผลต่อระดับความสำคัญสูง

F3 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบว่า มีผลต่อระดับความสำคัญปานกลาง

F4 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบว่า มีผลต่อระดับความสำคัญต่ำ

F5 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบว่า มีผลต่อระดับความสำคัญต่ำที่สุด
-ค่าความถี่

เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับทัศนคติ

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับทัศนคติมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับทัศนคติมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับทัศนคติปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับทัศนคติน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับทัศนคติน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษา ทศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ได้แบ่งการนำเสนอในหัวข้อต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในการรับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	สถานภาพทั่วไป	จำนวน (N = 200)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	94	47.0
	หญิง	106	53.0
	รวม	200	100.0
อายุ			
	20 – 30 ปี	43	21.5
	31 – 40 ปี	60	30.0
	41 – 50 ปี	47	23.5
	51 – 60 ปี	40	20.0
	61 ปีขึ้นไป	10	5.0
	รวม	200	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะของประชากร	จำนวน (N = 200)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกรรม	43	21.5
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	47	23.5
ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	64	32.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	46	23.0
รวม	200	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	44	22.0
มัธยมศึกษา	35	17.5
อาชีวศึกษา	50	25.0
อุดมศึกษา	71	35.5
รวม	200	100.0
สถานภาพ		
โสด	57	49.5
สมรส	130	21.9
หย่าร้าง	13	11.4
รวม	200	100.0
รายได้ต่อครัวเรือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	8.0
5,001 – 10,000 บาท	91	45.5
10,001 – 20,000 บาท	49	24.5
20,001 – 30,000 บาท	23	11.5
30,000 บาทขึ้นไป	21	10.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 1 พบว่า การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกดังนี้
เพศ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดเป็นเพศหญิงมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0
รองลงมา เพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

อายุ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 60 คน
คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาอายุ
20-30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมาอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0
และน้อยที่สุดอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

อาชีพ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน
64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน
คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0
และน้อยที่สุดอาชีพเกษตรกร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

ระดับ ผลการศึกษา สูงสุดผู้รับบริการมีระดับการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 71 คน
คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา
ระดับประถมศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และน้อยที่สุดระดับมัธยมศึกษาจำนวน
35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

สถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีสถานภาพสมรส จำนวน 130 คน
คิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 และน้อยที่สุด
จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีรายได้ต่อเดือน จำนวน 5,001 -
10,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 49 คน
คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมา 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ
11.5 รองลงมา 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และน้อยที่สุดต่ำกว่า
5,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตอนที่ 2 ทศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตาราง 2 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยทัศนคติในการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	ระดับของทัศนคติ (N=200)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ทัศนคติระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน	131 (65.50)	48 (24.00)	20 (10.00)	0 (0.00)	1 (0.50)	100	4.54	มากที่สุด
2. ท่านได้รับความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันในการบริการ	129 (64.50)	51 (25.50)	18 (9.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	100	4.54	มากที่สุด
3. ท่านได้รับอัธยาศัยและความสุภาพเรียบร้อยอ่อนโยนในการพุดจาของเจ้าหน้าที่	117 (58.50)	56 (28.00)	24 (12.00)	1 (0.50)	2 (1.00)	100	4.43	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา	93 (46.50)	82 (41.00)	22 (11.00)	1 (0.50)	2 (1.00)	100	4.32	มากที่สุด
5. ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ทำให้ท่านสามารถทราบและเตรียมเอกสารหลักฐานครบถ้วน	82 (41.00)	86 (43.00)	28 (14.00)	2 (1.00)	2 (1.00)	100	4.22	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

กระบวนการให้บริการ	ระดับของทัศนคติ (N=200)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ทัศนคติระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
6. ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนที่มืออยู่ภายในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา	102 (51.00)	73 (36.50)	22 (11.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	100	4.37	มากที่สุด
7. ความชัดเจนของป้ายประกาศบอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	111 (55.50)	59 (29.50)	27 (13.50)	1 (0.50)	2 (1.00)	100	4.38	มากที่สุด
8. ทานเชื่อมั่นในการให้บริการของบุคลากรถูกต้องตามกฎหมายระเบียบปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	94 (47.00)	68 (34.00)	34 (17.00)	3 (1.50)	1 (0.50)	100	4.26	มากที่สุด
9. ค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ เช่น ค่าธรรมเนียม มีความชัดเจนและเหมาะสม	143 (71.50)	39 (19.50)	17 (8.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	100	4.62	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีความชัดเจนในการชี้แจงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องเสียอย่างละเอียดครบถ้วน	130 (65.00)	56 (28.00)	9 (4.50)	3 (1.50)	2 (1.00)	100	4.55	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย				4.42				มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มิทัศนคติในการบริการ ด้านกระบวนการ ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กิจกรรมที่ได้รับ ทัศนคติเห็นด้วยที่สูงที่สุด คือ

ค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ เช่น ค่าธรรมเนียมมีความชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) รองลงมา คือ

เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีความชัดเจนในการชี้แจงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องเสีย อย่างละเอียดครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) รองลงมา คือ

ความสะดวกในการใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) เท่ากันกับ

ความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันในการบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) รองลงมา คือ

การได้รับอัธยาศัยและความสุภาพเรียบร้อยอ่อนโยนในการพูดจาของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมา คือ

ความชัดเจนของป้ายประกาศบอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ บอกขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมา คือ

ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว ประชาชนที่มีอยู่ภายในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมา คือ

เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) รองลงมา คือ

ความเชื่อมั่นในการให้บริการของบุคลากรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) และน้อยที่สุด คือ

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$)

ตาราง 3 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทัศนคติในการบริการ ด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับของทัศนคติ (N=200)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ทัศนคติระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. การนำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในการจัดระบบงานทะเบียนภาคีรัฐ	127 (63.50)	56 (28.0)	16 (8.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	100	4.55	มากที่สุด
2. การจัดระบบงานทะเบียนทันสมัยมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ท่านสามารถใช้บริการที่ได้ก็ได้สะดวกรวดเร็ว	107 (53.50)	107 (37.00)	74 (37.00)	1 (0.50)	0 (0.00)	100	4.44	มากที่สุด
3. การออกกฎหมายระเบียบรองรับการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการติดต่อและรับบริการจากราชการ	95 (47.50)	79 (39.50)	26 (13.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	100	4.35	มากที่สุด
4. มีการควบคุมและการป้องกันการทุจริตประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่และระบบงานที่โปร่งใส เป็นธรรม	100 (50.00)	73 (36.50)	24 (12.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	100	4.35	มากที่สุด
5. ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่น การให้บริการตามลำดับคิวไม่มีการลัดคิวหรือติดสินบน	106 (53.00)	64 (32.00)	27 (13.50)	0 (0.00)	3 (1.50)	100	4.35	มากที่สุด
6. การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุดคือมีความสะดวกรวดเร็วมีมาตรฐาน มีการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าสมประโยชน์ ประชาชนและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	110 (55.00)	61 (30.50)	25 (12.50)	0 (0.00)	4 (2.00)	100	4.37	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับของทัศนคติ (N=200)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ทัศนคติระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
7. ความชัดเจนในการ แนะนำของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับขั้นตอนการ บริการ และการจัดเตรียม เอกสาร	88 (44.00)	79 (39.50)	29 (14.50)	2 (1.00)	2 (1.00)	100	4.25	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การทะเบียน มีทักษะและ มีความรู้ในการให้บริการ ประชาชน	132 (66.00)	37 (18.50)	17 (8.50)	10 (5.00)	0 (0.00)	100	4.42	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทะเบียน ควรได้รับการ พัฒนาให้เป็นมืออาชีพ ด้านการบริการประชาชน	140 (70.00)	40 (20.00)	20 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	100	4.60	มากที่สุด
10. การให้บริการด้วยความ ถูกต้องรวดเร็วและเป็น ธรรม	123 (61.50)	55 (27.50)	22 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	100	4.51	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย							4.41	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติในการบริการ ด้านการบริหารจัดการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กิจกรรมที่ได้รับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด คือ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นมืออาชีพ ด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ

การนำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในการจัดระบบงานทะเบียนภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) รองลงมาคือ

การให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วและเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมาคือ

การจัดระบบงานทะเบียนทันสมัยมีประสิทธิภาพและคุณภาพสามารถใช้บริการที่ใดก็ได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียนมีทักษะและมีความรู้ในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาคือ

การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด คือ มีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน มีการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า สมประโยชน์ ประชาชนและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมาคือ

ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการตามลำดับคิวไม่มีการลัดคิวหรือติดสินบน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) เท่ากันกับ

มีการควบคุมและการป้องกันการทุจริตประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบงานที่โปร่งใส เป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) เท่ากันกับ

การออกกฎหมายระเบียบรองรับการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อกระจายอำนาจ การตัดสินใจเพื่อความสะดวกของประชาชนและความรวดเร็วในการติดต่อและรับบริการจากราชการ

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) และน้อยสุด คือ

ความชัดเจนในการแนะนำของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ และการจัดเตรียมเอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$)

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทศนิยมในการบริการ ด้านการพัฒนาระบบงาน

ด้านการพัฒนาระบบงาน	ระดับของทัศนคติ (N=200)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	พึงพอใจในระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. การให้ประชาชนมีส่วนร่วม ร่วมโดยเป็นทั้งผู้ได้รับ บริการและศูนย์กลางของ การกำหนดทิศทาง ตรวจสอบ	79 (39.50)	100 (50.00)	18 (9.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	100	4.28	มากที่สุด
2. การให้โอกาสในการแสดง ความคิดเห็นต่อการ ให้บริการโดยผ่านตู้รับฟัง ความคิดเห็น	107 (53.50)	69 (34.50)	18 (9.00)	6 (3.00)	0 (0.00)	100	4.39	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาระบบงาน	ระดับของทัศนคติ (N=200)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	พึงพอใจ ใน ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
3. การบูรณาการและปฏิรูประบบงานทะเบียนให้ครอบคลุมทุกด้าน เช่น การเลือกตั้ง เป็นต้น	108	74	17	1	0	100	4.45	มากที่สุด
4. การมุ่งพัฒนาระบบงานทะเบียนให้เกิดรายได้ เพื่อการพึ่งตนเอง ลดภาระการใช้งบประมาณของภาครัฐ	123	54	23	0	0	100	4.50	มากที่สุด
5. การสร้างมูลค่าของการบริการที่ให้ประชาชนพึงพอใจและเต็มใจจ่ายค่าบริการ โดยการสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของ	108	69	21	2	0	100	4.42	มากที่สุด
6. การนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้พัฒนาระบบงานด้านทะเบียนเพื่อทัดเทียมมาตรฐานสากลโลก	69	102	26	3	0	100	4.19	มาก
เฉลี่ยรวม							4.37	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติมีต่อการบริการ ด้านการพัฒนา ระบบงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กิจกรรมที่ได้รับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด คือ

การมุ่งพัฒนาระบบงานทะเบียนให้เกิดรายได้ เพื่อการพึ่งตนเอง ลดภาระการใช้งบประมาณของภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมาคือ

การบูรณาการและปฏิรูประบบงานทะเบียนให้ครอบคลุมทุกด้าน เช่น การเลือกตั้ง เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.45$) รองลงมาคือ

การสร้างมูลค่าของการบริการที่ให้ประชาชนพึงพอใจและเต็มใจจ่ายค่าบริการ โดยการสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาคือ

การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ

การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยเป็นทั้งผู้ได้รับบริการและศูนย์กลางของการกำหนดทิศทางตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) และน้อยสุด

การนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้พัฒนาระบบงานด้านทะเบียนเพื่อทัดเทียมมาตรฐานสากลโลก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.19$)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของประชาชนทั้ง 3 ด้าน

ทัศนคติของประชาชน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.42	มากที่สุด
2. ด้านการบริหารจัดการ	4.41	มากที่สุด
3. ด้านการพัฒนาระบบงาน	4.37	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยรวม	4.40	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาด้านการบริหารจัดการ ทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.41$) และทัศนคติน้อยสุด คือ ด้านการพัฒนาระบบงาน ($\bar{x} = 4.37$)

ตอนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนในการรับบริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาอุปสรรคในการบริการ จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ประชาชนต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน เอกสาร และวิธีการในการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชน ให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะสามารถเตรียมเอกสารหลักฐานได้ครบถ้วน และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้องรวดเร็ว
- 2) ประชาชนต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา นำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้กับระบบงานด้านทะเบียน



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีจุดมุ่งหมายการวิจัยเพื่อศึกษา เพื่อศึกษาถึงระดับทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา ตามนโยบายการให้บริการแบบ One Stop Service และเพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน โดยมีกรอบแนวคิด จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการบริหารจัดการ และด้านการพัฒนาระบบงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยใช้สถิติการมารับบริการ ระหว่างเดือนกันยายน 2554 – ตุลาคม 2554 จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติตามหลักการให้บริการตามนโยบายแบบ One Stop Service ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีทัศนคติต่องานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา การวิเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำไปเทียบกับเกณฑ์เพื่ออภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้สรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นได้ทำการอภิปรายผลที่ได้จากข้อค้นพบ และเสนอแนะแนวทาง โดยได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ 1) สรุป 2) การอภิปรายผล และ 3) ข้อเสนอแนะ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อค้นพบของการศึกษา ผู้วิจัยได้สรุป และนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งมี 2 ประเด็น รายละเอียดปรากฏดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดเป็นเพศหญิง

อายุ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 31-40 ปี

อาชีพ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีระดับการศึกษาระดับอุดมศึกษา

สถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีสถานภาพสมรส

รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า สูงสุดผู้รับบริการมีรายได้ต่อเดือน จำนวน 5,001 - 10,000 บาท

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ทศนคติในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา ตามนโยบายการให้บริการแบบ One Stop Service

ทศนคติในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมแล้วมีทศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีทศนคติในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ เช่น ค่าธรรมเนียมมีความชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีความชัดเจนในการชี้แจงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ต้องเสียอย่างละเอียดครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) รองลงมา คือ ความสะดวกในการใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) เท่ากันกับ ความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$) รองลงมา คือ การได้รับอภัยโทษและความสุภาพเรียบร้อยอ่อนโยนในการพูดจาของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศบอกทิศทางไปยังแผนกต่างๆ บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมา คือ ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนที่มีอยู่ภายในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการรับฟัง

ปัญหาและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของบุคลากรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติตามขั้นตอน การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) และน้อยสุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$)

2) ด้านการบริหารจัดการ ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$)และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการศึกษาพบว่า

กิจกรรมที่ได้รับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมา คือ การนำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในการจัดระบบงานทะเบียนภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$) รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วและเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมาคือ การจัดระบบงานทะเบียนทันสมัยมีประสิทธิภาพและคุณภาพสามารถใช้บริการที่ใดก็ได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียนมีทักษะและมีความรู้ในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาคือ การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด คือ มีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน มีการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า สมประโยชน์ ประชาชนและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมาคือ ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการตามลำดับคิวไม่มีการลัดคิวหรือติดสินบน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) เท่ากันกับ มีการควบคุมและป้องกันการทุจริตประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบงานที่โปร่งใส เป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) เท่ากันกับ การออกกฎหมายระเบียบรองรับการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อความสะดวกของประชาชนและความรวดเร็วในการติดต่อและรับบริการจากราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) และน้อยสุด คือ ความชัดเจนในการแนะนำของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ และการจัดเตรียมเอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$)

3) ด้านการพัฒนาระบบงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติมีต่อการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการศึกษาพบว่า

กิจกรรมที่ได้รับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด คือ การมุ่งพัฒนาระบบงานทะเบียนให้เกิดรายได้ เพื่อการพึ่งตนเอง ลดภาระการใช้งบประมาณของภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมาคือ การบูรณาการและปฏิรูประบบงานทะเบียนให้ครอบคลุมทุกด้าน เช่น การเลือกตั้ง เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.45$) รองลงมาคือ การสร้างมูลค่าของการบริการที่ให้ประชาชนพึงพอใจและเต็มใจจ่ายค่าบริการ โดยการสร้างจิตสำนึกในความ

เป็นเจ้าของ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$) รองลงมาคือ การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยเป็นทั้งผู้ให้บริการและศูนย์กลางของการกำหนดทิศทางตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) และน้อยสุด การนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้พัฒนาระบบงานด้านทะเบียนเพื่อตัดเทียมาตรฐานสากลโลก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.19$)

วัตถุประสงค์ข้อ 2 ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีดังนี้

1) ประชาชนต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน เอกสาร และวิธีการในการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชน ให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะสามารถเตรียมเอกสารหลักฐานได้ครบถ้วน และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้องรวดเร็ว

2) ประชาชนต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา นำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้กับระบบงานด้านทะเบียน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาระบบงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีทัศนคติเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนให้ความสำคัญกับเรื่อง ค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ เช่น ค่าธรรมเนียม มีความชัดเจนและเหมาะสมเป็นอันดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กระบวนการให้บริการประชาชนจะต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เมื่อประชาชนมีทัศนคติที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลิน ทศนิกข์ และคณะ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก

ด้านการบริหารจัดการ ประชาชนมีทัศนคติเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนให้ความสำคัญกับเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการประชาชนเป็นอันดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นโยบายการให้บริการ ONE STOP SERVICE ของกรมการปกครองในการปรับปรุงด้านบุคลากรโดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ของที่ทำการปกครองทุกคน ให้มีความพร้อมในการบริการทั้งบุคลิภาพ ทัศนคติ และวาจา ในการต้อนรับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ ศึกษากรณี โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมทะเบียนการค้าพบว่า การพัฒนาบุคลากร ทัศนคติในการ บริการประชาชน การปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถ และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ

ด้านการพัฒนาระบบงาน ประชาชนมีทัศนคติเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนให้ความสำคัญกับเรื่อง การมุ่งพัฒนาระบบงานทะเบียนให้เกิดรายได้ เพื่อการ ฟังตนเอง ลดภาระการใช้งบประมาณของภาครัฐเป็นอันดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า รูปแบบ การให้บริการONE STOP SERVICE ของกรมการปกครองมีเป้าหมายที่จะขยายปริมาณงานและ เพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม เพิ่มความมั่นใจกับประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการตามนโยบายการ บริการภาครัฐแนวใหม่ ที่สามารถลดภาระการใช้งบประมาณของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ลัดดา สุวรรณสุจริต (2544) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่าการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ สำนักงานเขตราชเทวีส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเป็นไปด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาคขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่ได้รับความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค ในการมาขอรับบริการมากขึ้น

ทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่เกิดขึ้นเนื่องจากประชาชนได้รับการบริการนั้น จะเห็นได้ว่าเกิดขึ้นจากการที่ ความต้องการได้รับการตอบสนอง อาทิเช่น ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ ประชาชนที่รับ บริการจ่ายค่าธรรมเนียมมีความชัดเจนและเหมาะสม ซึ่งทัศนคติที่ดีเหล่านี้เกิดจากการที่ความ ต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งคือการที่ได้ทำให้สิ่งที่ตนเองต้องการและ คาดหวังไว้นั้นได้บรรลุวัตถุประสงค์ จากประสบการณ์เชิงบวกที่ได้รับจากการบริการต่อสถาน บริการต่างๆ นั่นเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา

จังหวัดพะเยานั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ศึกษาได้แยกนำเสนอข้อเสนอแนะออกเป็นสองส่วน คือ ข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่ากิจกรรมแต่ละด้านของการให้บริการ ได้กำหนดตามความต้องการของประชาชนที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับหนึ่ง ทำให้ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวมในระดับมากที่สุด แต่ก็มีบางกิจกรรมที่จะต้องแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และควรนำปัญหาข้อเสนอแนะของประชาชนในการรับบริการ มาพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ทั้ง 2 ข้อ คือ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยี คือ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนในการรับบริการในรูปแบบ ONE STOP SERVICE มากยิ่งขึ้น
2. ด้านการบริหารจัดการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เคยแนะนำประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ และการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ
3. ด้านการพัฒนาระบบงาน ควรมีการทดลองนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้พัฒนาระบบงานด้านทะเบียนเพื่อทัดเทียมมาตรฐานสากลโลก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาในเรื่องของการให้บริการในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ แบบเฉพาะเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อรวมพัฒนาเป็นองค์ความรู้สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาในภาพรวม
- 2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนแบบ ONE STOP SERVICE ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา
- 3) ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนจากที่ทำการปกครองอำเภออื่นที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อจะได้นำไปเป็นกรณีตัวอย่างต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิชิต
การพิมพ์, 2542.
- กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียน
ธุรกิจ: ศึกษากรณีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ. กรมทะเบียนการค้า.
- กุลนดา ไซติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการ
ให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกศรารัตน์ สัตยาชัย. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุด
เดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ศิลปะศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกวลิน ทศนักร์ และคณะ (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ: อาสา
รักษาดินแดน, 2546.
- คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536 ก.
- คู่มือศึกษาอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2534.
- คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2535. การปกครอง, กรม.
สำนักบริการราชการส่วนท้องถิ่น.
- ณัฐวรา บัวเกษ (2545). การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดโช สนวนานนท์. (2512). ปทานุกรมจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างประสิทธิผลการนำ
นโยบาย การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีสำนักงานเขตของ

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ที่พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2539. **การตลาดโลกาภิวัตน์.** สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

บุษกร พงษ์ชวลิต. (2541). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ พีระพธนา.

ประมวลกฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น 2536 ข. การปกครอง, กรม. สำนักทะเบียนกลาง.

พรทิพย์ บุญนิพัทธ์.(2531).**พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม การไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิชาติ ดลเฉลิมยุทธนา. (2548).**การพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหว ของสถานบริการเครือข่ายสุขภาพ โรงพยาบาลสกลนคร โดยใช้ระบบ (One stop service).** กลุ่มงานพัฒนาบริการและวิชาการ. โรงพยาบาลสกลนคร.

ลัดดา สุวรรณสุจริต. (2544). **ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร.** เอกสารวิจัยปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล. (2525). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี.** วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต.กรุงเทพฯ,มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

วีระชัย ศักดิ์จีวะเจริญ และคณะ. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตบางกอกใหญ่.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา** กรุงเทพฯ : ไดมอนด์ อิน บิสสิเนส เวิร์ล.

ศักดิ์ สุนทรเสถียร. 2531. **เจตคติ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.

สุกัญญา โอภากุล. (2544). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.**

สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร. (2533). **การสื่อสารกับสังคม** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
มหาวิทยาลัย.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ ๓ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี
งานทะเบียนราษฎร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.





ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE
ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย / ลงใน ตามความเป็นจริงและความรู้สึกของท่านหรือ
ที่ท่านคิดเห็น

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับ
บริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

2. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ
ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการ
ปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการของงานทะเบียนทะเบียนราษฎร
และงานบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ 20-30 ปี 31-40 ปี 41- 50 ปี
 51-60 ปี 61 ปีขึ้นไป
- อาชีพ เกษตรกรรม รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 อาชีวศึกษา อุดมศึกษา
- สถานภาพ โสด สมรส หย่า / ร้าง / หม้าย
- รายได้ ต่ำกว่า 5,000 5,001-10,000 10,001-20,000
 20,001-30,000 30,000-ขึ้นไป

ตอนที่ 2 สอบถามถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อนโยบายการรับบริการแบบ ONE STOP SERVICE ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

กรุณาขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับทัศนคติ ให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ข้อ	รายการคำถาม	ทัศนคติของประชาชน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ก. <u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u> ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน					
2	ท่านได้รับความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันในการบริการ					
3	ท่านได้รับอธยาศัยและความสุภาพเรียบร้อยอ่อนโยนในการพูดจาของเจ้าหน้าที่					
4.	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา					
5.	ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ทำให้ท่านสามารถทราบและเตรียมเอกสารหลักฐานครบถ้วน					
6.	ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่มีอยู่ภายในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา					
7	ความชัดเจนของป้ายประกาศบอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
8	ท่านเชื่อมั่นในการให้บริการของบุคลากรถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน					

ข้อ	รายการคำถาม	ทัศนคติของประชาชน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ เช่น ธรรมเนียม มีความชัดเจนและเหมาะสม					
10	เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีความชัดเจนในการชี้แจงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องเสีย อย่างละเอียดครบถ้วน					
11	ข. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ การนำเทคโนโลยี ICT มาใช้ในการจัดระบบงานทะเบียนภาครัฐ					
12	การจัดระบบงานทะเบียนทันสมัยมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ท่านสามารถใช้บริการที่ได้ก็สะดวกรวดเร็ว					
13	การออกกฎหมายระเบียบรองรับการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อกระจายอำนาจตัดสินใจเพื่อความสะดวกของประชาชนและความรวดเร็วในการติดต่อและรับบริการจากราชการ					
14	มีการควบคุมและการป้องกันการทุจริตประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระบบงานที่โปร่งใส เป็นธรรม					
15	ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่น การให้บริการตามลำดับคิวไม่มีการลัดคิวหรือติดสินบน					
16	การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพสูงสุด คือ มีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน มีการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า สมประโยชน์ ประชาชนและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ					
17	ความชัดเจนในการแนะนำของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ และการจัดเตรียมเอกสาร					

ข้อ	รายการคำถาม	ทัศนคติของประชาชน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียน มีทักษะและมีความรู้ในการให้บริการประชาชน					
19	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้มืออาชีพ ด้านการบริการประชาชน					
20	การให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วและเป็นธรรม					
21	ค. ด้านการพัฒนาระบบงาน การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยเป็นทั้งผู้ให้บริการและศูนย์กลางของการกำหนดทิศทางการตรวจสอบ					
22	การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น					
23	การบูรณาการและปฏิรูประบบงานทะเบียนให้ครอบคลุมทุกด้าน เช่น การเลือกตั้ง เป็นต้น					
24	การมุ่งพัฒนาระบบงานทะเบียนให้เกิดรายได้ เพื่อการพึ่งตนเอง ลดภาระการใช้งบประมาณของภาครัฐ					
25	การสร้างมูลค่าของการบริการที่ให้ประชาชนพึงพอใจและเต็มใจจ่ายค่าบริการ โดยการสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของ					
26	การนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้พัฒนาระบบงานด้านทะเบียนเพื่อทัดเทียมมาตรฐานสากลโลก					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ก. ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ข. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ

ปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ค. ด้านการพัฒนาระบบงาน

ปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ - นามสกุล	ประยงค์ ทองสิงห์
วัน เดือน ปี เกิด	27 กุมภาพันธ์ 2504
ที่อยู่ปัจจุบัน	554/3 หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน กลุ่มงานบริหารงานปกครอง และงานกิจการฝ่ายความมั่นคง
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2552	ศศบ.(พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยนเรศวร พะเยา

