

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

##### 1.1 ความหมาย

“ทะเบียน” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 384) ได้นิยาม หมายถึง บัญชี จดลักษณะ จำนวนคน จำนวนสัตว์ หรือจำนวนสิ่งของ ตลอดจนงานต่างๆ ที่รัฐบาลบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ดังนั้น งานทะเบียนจึงหมายถึง การกระทำใดๆ เกี่ยวกับการจดบันทึก จัดทำบัญชี รวบรวม ข้อความ หรือราชการต่างๆ ของคน สัตว์ สิ่งของ หรือสถานที่ ซึ่งแสดงถึงลักษณะ ขนาด จำนวน รูปพรรณ สันฐาน สถานภาพ ความผูกพัน ความเป็นเจ้าของและสถิติข้อมูลต่างๆ ตามแต่จะกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

“สำนักทะเบียนอำเภอ” พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8(4) กำหนดให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่โดยสำนักทะเบียนอำเภอมีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ

## 1.2 ความเป็นมาของงานทะเบียน

งานทะเบียนได้จัดมีขึ้นในประเทศไทยมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย แต่การกระทำในครั้งนั้นมุ่งหมายเฉพาะจะรู้ถึงชายฉกรรจ์ ที่ต้องการไว้เป็นไพร่พลเท่านั้น ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยา สมัยพระบรมไตรโลกนาถ ได้จัดบัญชีเลขหมู่สัสดี หรือเลขสัก เพื่อเกณฑ์แรงงานไพร่และเป็นประโยชน์ในการเก็บภาษีอากร ต่อมาในรัชการที่ 5 ได้เริ่มออกกฎหมายใช้บังคับ ซึ่งได้บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ.116 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2467 สมัยเจ้าพระยามรราชเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยจึงได้มีการจัดตั้งกรมทะเบียนในสมัยรัชกาลที่ 7 ได้ยุบกองทะเบียน สังกัดกรมมหาดไทย จนกระทั่งเปลี่ยนมาเป็นสำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครองในปัจจุบัน (ธีรพงษ์ ภักดีไพบูลย์สกุล. 2538 : 14)

## 1.3 แนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

จินตนา ลิ้มปิลพานนท์ ( 2533 : 13-24 ) ได้รวบรวมหลักการปฏิบัติงานที่กรมการปกครองได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานทะเบียนที่อยู่ในขอบข่ายความรับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และให้สำนักทะเบียนอำเภอนำไปปฏิบัติเพื่อบริการประชาชน ประกอบด้วย

### 1.3.1 การทะเบียนราษฎร

งานการทะเบียนราษฎร หมายถึง ทะเบียนซึ่งแสดงสถานะภาพของบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น ชื่อ นามสกุลอะไร เกิดเมื่อไร อยู่ที่ไหน สัญชาติอะไร พ่อแม่ชื่ออะไร ฯลฯ และการปฏิบัติงานงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ และการแก้ไข เอกสารการทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย ( พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 4 )

- 1) ทะเบียนบ้าน หมายถึง ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้าน แสดงรายการของคนทั้งหมดในบ้าน
- 2) ทะเบียนคนเกิด หมายถึง ทะเบียนแสดงรายการของแต่ละคน
- 3) ทะเบียนคนตาย หมายถึง ทะเบียนแสดงรายการคนตาย

ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร อาจแยกความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 2 ประการ คือ ( อนุก ปริญญา น.ป.ป. : 677-678 )

- 1) ความสำคัญในทางราชการ ทะเบียนราษฎรใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาทุกสาขาไม่ว่าทางเศรษฐกิจ หรือสังคม การศึกษาภาวะการณ์ทำงาน

### การจัดบริการสาธารณสุขไปรษณีย์

2) ความสำคัญในด้านเอกชน นับได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างแน่นแฟ้น เนื่องจากแสดงให้เห็นที่อยู่ การย้ายที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

- 2.1) เป็นเอกสารกำหนดสัญชาติของบุคคล
- 2.2) เป็นเอกสารแสดงคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น วัน เดือน ปีเพศ อายุ
- 2.3) เป็นเอกสารขอแสดงรับบริการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
- 2.4) เป็นเอกสารแสดงสิทธิทางการเมือง เช่น สิทธิในการออกเสียงเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย
- 2.5) เป็นเอกสารแสดงถิ่นที่อยู่ของบุคคล การใช้ประกอบหลักฐานในการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล การขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขอหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ การขอมืออาวุธปืน เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่า งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญสอดแทรกเข้าไปในทุกแขนงงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้งานทะเบียนราษฎรมีความถูกต้องแน่นอน เป็นที่ยอมรับนับถือจากทุกวงการสามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้

#### 1.3.2 งานทะเบียนครอบครัว

ตามพระราชบัญญัติให้ใช้บัญญัติบรรพ 5 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ที่ได้ตราชำระใหม่ พ.ศ. 2519 และพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2478 ได้กำหนดการจดทะเบียนครอบครัวไว้ 7 ประการ คือ

- 1) ทะเบียนสมรส
- 2) ทะเบียนการหย่า
- 3) ทะเบียนการรับรองบุตร
- 4) ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม
- 5) ทะเบียนการเลิกรับบุตรบุญธรรม
- 6) การบันทึกฐานะของภรรยา
- 7) การบันทึกฐานะแก่ครอบครัว

ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ บรรพ 5 ดังกล่าวนี้ ได้บัญญัติเงื่อนไขต่าง ๆ ในการจดทะเบียนครอบครัวเพิ่มเติมบางประการ โดยเฉพาะเงื่อนไขในการจดทะเบียนสมรสได้ กำหนดแตกต่างจากเดิม คือ ชายและหญิงต้องมีอายุ 17 ปีบริบูรณ์ และต้องแสดงเจตนายินยอมต่อหน้านายทะเบียน แต่อย่างไรก็ตาม เงื่อนไขการจดทะเบียนครอบครัวก็คงเป็นไปตามหลักเกณฑ์เดิมเป็นส่วนใหญ่

#### ความสำคัญของการจดทะเบียนสมรส

- 1) ชายและหญิงเป็นสามีภรรยา กัน โดยถูกต้องตามกฎหมาย
- 2) บุตรที่เกิดมา เป็นบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายของบิดามารดา
- 3) ได้รับการยกย่องและเชิดชูเกียรติในสังคม
- 4) ได้รับการลดหย่อนภาษีเงินได้
- 5) ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตรและค่ารักษาพยาบาล

การจดทะเบียนสมรส นั้น นายทะเบียนผู้รับจดไม่มีอำนาจจะเพิกถอนการจดทะเบียนนั้นได้ เว้นแต่จะมีคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลให้เพิกถอนได้ (มาตรา 1495 ป.พ.พ. บรรพ 5 ว่าด้วยครอบครัว)

#### ประโยชน์ของการจดทะเบียนรับรองบุตร

- 1) เด็กได้รับความอุปการะเลี้ยงดูจากบิดามารดาตามกฎหมาย
- 2) เด็กมีสิทธิใช้ชื่อสกุล และรับมรดกของบิดา
- 3) ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินค่าช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร และค่ารักษาพยาบาล
- 4) บิดามารดามีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีเงินได้

การจดทะเบียนรับรองบุตร จะเพิกถอนไม่ได้ แต่ผู้มีส่วนได้เสียจะขอให้ศาลถอนการจดทะเบียนรับรองบุตรได้ เพราะเหตุว่าผู้จดทะเบียนมิใช่บิดา แต่ต้องฟ้องภายใน 3 เดือน นับแต่วันที่รู้การจดทะเบียนนั้น และห้ามมิให้ฟ้องเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันจดทะเบียน

#### ผลของการจดทะเบียนรับรองบุตรบุญธรรม

- 1) ผู้รับบุตรบุญธรรมมีอำนาจปกครองให้ความอุปการะเลี้ยงดูเสมือนเป็นบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 2) บิดามารดาโดยกำเนิด หมดอำนาจปกครองบุตร

3) ผู้ปกครองบุตรบุญธรรมมีสิทธิใช้ชื่อสกุล และรับมรดกของผู้รับ  
บุตรบุญธรรมแต่ผู้รับบุตรบุญธรรมไม่มีสิทธิรับมรดกของเป็นบุตรบุญธรรม

### 1.3.3 งานทะเบียนพินัยกรรม

พินัยกรรม คือ คำสั่งสุดท้ายซึ่งเจตนากำหนดการเผื่อตาย ในเรื่อง  
ทรัพย์สินหรือกิจการต่าง ๆ ของผู้ทำพินัยกรรม เพื่อที่จะให้เกิดผลบังคับตามกฎหมาย ในเมื่อ  
ผู้ทำพินัยกรรม ถึงแก่ความตาย โดย ทำตามแบบใดแบบหนึ่งที่กำหนดไว้

แบบของพินัยกรรม มี 5 แบบ คือ

- 1) พินัยกรรมธรรมดา
- 2) พินัยกรรมเขียนเองทั้งฉบับ
- 3) พินัยกรรมทำเป็นเอกสารฝ่ายเมือง
- 4) พินัยกรรมทำเป็นเอกสารลับ
- 5) พินัยกรรมทำด้วยวาจา

เงื่อนไขในการทำพินัยกรรม

ความสามารถและข้อห้ามของผู้ทำพินัยกรรม กฎหมายห้ามมิให้  
บุคคล ดังต่อไปนี้ทำพินัยกรรม ถ้าไปทำพินัยกรรมเข้า พินัยกรรมนั้นเป็น โมฆะ คือ

- 1) ผู้มีอายุไม่ครบ 15 ปีบริบูรณ์
- 2) บุคคลผู้ถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ
- 3) บุคคลผู้อยู่ในปกครอง จัดทำพินัยกรรมยกทรัพย์สินของตนให้แก่

ผู้ปกครองหรือ บุพการี หรือผู้สืบสันดาน หรือพี่น้องของผู้ปกครองไม่ได้

พินัยกรรมที่อำเภอมิหน้าที่เกี่ยวข้อง มี 3 แบบ

- 1) พินัยกรรมเป็นเอกสารฝ่ายเมือง
- 2) พินัยกรรมทำเป็นเอกสารลับ
- 3) พินัยกรรมทำด้วยวาจา

ข้อควรระวังในการทำพินัยกรรม การชูด ลบ ตก เต็ม ผู้ทำพินัยกรรม  
จะต้องลงนามกำกับไว้ทุกแห่ง สำหรับกรณีเป็นพินัยกรรมที่ต้องลงนามต่อหน้าพยาน พยาน  
ต้องลงนามกำกับทุกแห่งด้วย

ผลที่เกิดจากการทำพินัยกรรม

1) ถ้าผู้ใดตายโดยไม่ได้ทำพินัยกรรม หรือทำพินัยกรรมไว้แต่ไม่มีผล  
บังคับ ให้แบ่งปันทรัพย์มรดกทั้งหมดให้แก่ทายาทโดยธรรมของผู้ตายนั้นตามกฎหมาย

2) ถ้าผู้ตายได้ทำพินัยกรรมไว้ ให้แบ่งในส่วนของมรดกที่มีได้ระบุไว้ในพินัยกรรมให้แก่ทายาทโดยธรรมตามกฎหมาย

3) เว้นแต่ผู้ทำพินัยกรรมได้แสดงเจตนาที่กำหนดไว้ในพินัยกรรมเป็นอย่างอื่นแม้ทายาทโดยธรรมคนใดจะได้ทรัพย์สินอย่างหนึ่งอย่างใดตามพินัยกรรม ทายาทคนนั้นก็ยังมีสิทธิจะเรียกอีกส่วน โดยชอบส่วนของตนจากทรัพย์มรดก ส่วนที่มีได้จำหน่ายโดยพินัยกรรมจนเต็มอีกก็ได้

4) พินัยกรรมย่อมมีบังคับเด็ดขาด แม้ขึ้นศาลก็จะพิพากษาเป็นอย่างอื่นไม่ได้ เว้นแต่พินัยกรรมนั้นไม่สมบูรณ์

### 1.3.4 งานทะเบียนชื่อบุคคล

ประวัติความเป็นมาของงานทะเบียนชื่อบุคคล ในสมัยโบราณตั้งแต่สมัยสุโขทัยลงมาไทยเราไม่มีนามสกุลใช้กัน คงนิยมใช้เรียกชื่อตัว ชื่อบิดามารดา หรือ ผู้มีอาวุโส จะคิดตั้งนามให้ ซึ่งเมื่อมากเข้าก็ไม่สามารถรู้เทือกเถาเหล่ากอแต่ละคน แต่ละครอบครัวว่าใครจะสืบเชื้อสายมาจากใครก็ไม่อาจทราบได้ เป็นเหตุให้เกิดความขัดข้องยุ่งยากต่าง ๆ นานัปการ ไม่ว่าจะทางราชการหรือทางส่วนตัว หรือในการปกครองบ้านเมืองก็ดี ด้วยเหตุดังกล่าว พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 จึงได้ตรัสดำริให้คนไทยทุกคนต้องมีชื่อและชื่อสกุล ให้แพร่หลายทั่วถึงพลเมือง ตลอดทั่วพระราชอาณาจักร ก็เพื่อที่จะทราบตำแหน่งรูปพรรณ สันฐานบุคคลและเทือกเถาเหล่ากอสืบมาแต่บิดามารดาได้ เพื่อจะได้ทำทะเบียนคนเกิด คนตาย และการจดทะเบียนสมรสไว้เป็นหลักฐานสืบไป และได้ออกพระราชบัญญัติขนานนามสกุล พุทธศักราช 2456 ขึ้น ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติเกี่ยวกับนามสกุลฉบับแรก เพื่อเป็นหลักให้บุคคลได้มีชื่อตัวและชื่อ

ตาม พ.ร.บ. ชื่อบุคคล พ.ศ. 2505 บุคคลสัญชาติไทยต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุลและจะมีชื่อรองด้วยได้

ชื่อบุคคล หมายถึง ชื่อรอง และชื่อสกุล

ชื่อตัว คือ ชื่อประจำตัวบุคคล

ชื่อรอง คือ ชื่อประกอบถัดจากชื่อตัว

ชื่อสกุล คือ ชื่อประจำตัววงศ์สกุล

หลักเกณฑ์การตั้งชื่อหรือเปลี่ยนชื่อตัว

1) ต้องไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับประปรมาภิไธยหรือ

พระนามราชินีหรือราชทินนาม ต้องไม่เป็นคำหยาบหรือมี  
ความหมายหยาบคาย

- 2) ต้องไม่มีเจตนาในทางทุจริต
- 3) ผู้ได้รับหรือเคยได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์ และได้ออกจาก  
บรรดาศักดิ์นั้นโดยมิได้ถูกถอด จะใช้ราชทินนามบรรดาศักดิ์  
เป็นชื่อตัวหรือชื่อรองก็ได้

ประโยชน์ของการมีนามสกุล

1) นามสกุลเป็นหลักของการสืบสายโลหิตเป็นศักดิ์ศรีและแสดงสาย  
สัมพันธ์ในทางร่วมสายโลหิตของบุคคล การมีนามสกุล มีประโยชน์ในการแสดงถึงกำเนิดให้  
รู้ว่าใครสืบสายโลหิตมาจากไหน

2) นามสกุลก่อให้เกิดความเป็นหมู่คณะส่งเสริมความรัก  
ความสามัคคีระหว่างเครือญาติ

3) นามสกุลเป็นหลักชัยแห่งครอบครัว เพื่อให้ลูกหลานทดแทน  
ความดี

### 1.3.5 งานทะเบียนนิติกรรม

คำว่า นิติกรรม มาตรา 122 ของ ป.พ.พ. บัญญัติไว้ดังนี้ “อันว่านิติกรรมนั้น  
ได้แก่ การใด ๆ อันได้ทำลงโดยชอบด้วยกฎหมาย ด้วยใจสมัคร มุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติ  
สัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคล เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิ”

ประเภทของนิติกรรม แบ่งนิติกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) นิติกรรมฝ่ายเดียว ได้แก่ นิติกรรมซึ่งเกิดขึ้นโดยฝ่ายเดียวแสดงเจตนา  
ก่อให้เกิดนิติกรรม เช่น พันัยกรรม
- 2) นิติกรรมสองฝ่าย ได้แก่ นิติกรรมซึ่งเกิดขึ้นโดยบุคคลสองฝ่ายแสดง  
เจตนาก่อให้เกิดนิติกรรมขึ้น เช่น การซื้อขาย แลกเปลี่ยน จำนอง ฯลฯ

แบบของนิติกรรม คือ วิธีทำนิติกรรม ซึ่งกฎหมายบัญญัติบังคับไว้ว่า จะต้อง  
ทำนิติกรรมตามอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยจะต้องทำตามวิธีการนั้น ๆ แบบของ  
นิติกรรมมี 4 แบบ คือ

1) ทำเป็นหนังสือ และจดทะเบียนต่อเจ้าพนักงานหน้าที่ เช่น การซื้อขายที่ดิน  
การเช่า อสังหาริมทรัพย์เกิน 3 ปี

2) จดทะเบียน เช่น การจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนรับรองบุตร



3) ทำเป็นหนังสือ ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ โดย ไม่ต้องจดทะเบียน เช่นทำ  
พินัยกรรมแบบเอกสารฝ่ายเมือง

4) ทำเป็นหนังสือกันเอง เช่น เช่าอสังหาริมทรัพย์ ไม่เกิน 3 ปี กู้ยืมเงินเกิน  
กว่า 50 บาท

นิติกรรมตาม ป.พ.พ. มีหลายลักษณะ ดังนี้

- 1) ชื่อชาย
- 2) ชายฝาก
- 3) แลกเปลี่ยน
- 4) ให้
- 5) เช่าทรัพย์
- 6) จำนอง

นิติกรรมมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เพื่อ

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน
- 2) รักษาความเกี่ยวพันของสังคมให้ดำรงอยู่โดยสงบสุข
- 3) ป้องกันมิให้เกิดความยุ่งยาก มีเรื่องพิพาทโต้แย้งในภายหลัง

### 1.3.6 งานทะเบียนมัสยิด

การที่ประเทศไทยมีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น  
ประชาชนจึงมีสิทธิเสรีภาพที่จะนับถือศาสนาใดก็ได้ ตามความเชื่อถือนของตน รัฐบาลได้  
เล็งเห็นความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องให้ทำการทะนุบำรุงส่งเสริมและคุ้มครองแก่ศาสนา  
ต่าง ๆ ทุกศาสนาไม่ว่าจะเป็นศาสนาคริสต์ หรือศาสนาอิสลาม ซึ่งศาสนาอิสลามนั้นมีพิธีทาง  
ศาสนา เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย จึงได้ตรากฎหมายขึ้นเพื่อบังคับใช้ เช่น พระราชบัญญัติ  
มัสยิดอิสลาม พ.ศ. 2490 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พ.ศ. 2488  
เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามและเป็นหลักปฏิบัติในการจัดตั้งมัสยิด  
ตลอดจนการบริหารงานศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2490

ประเภทของมัสยิด จำแนกออกได้ 2 ประเภท คือ

- 1) มัสยิดส่วนบุคคลตั้งขึ้น โดยไม่ขอจดทะเบียน ให้มีสภาพเป็นนิติ  
บุคคลใช้เป็นที่ประกอบศาสนกิจ เฉพาะในระหว่างเครือญาติ  
เท่านั้น
- 2) มัสยิดที่จดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล



ใช้เป็นประกอบศาสนกิจของส่วนรวม

การจัดตั้งมัสยิดในปัจจุบันนี้ จะเห็นได้ว่ามีปัญหาที่ควรคำนึง คือ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งมัสยิดที่แน่นอน ทำให้มีการจัดตั้งมัสยิดกันมาก และกฎหมายระเบียบการมีช่องว่างที่ทางราชการไม่สามารถเข้าไปช่วยเหลือในกรณีเกิดการอุทธรณ์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่าง ๆ นอกจากนี้กรรมการอิสลามประจำมัสยิดส่วนมากไม่มีความรู้หนังสือภาษาไทย ทำการติดต่อประสานงานกับทางราชการไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติด้วย

### 1.3.7 งานทะเบียนศาลเจ้า

ศาลเจ้าคือสถานที่ก่อสร้างขึ้นเป็นรูปทรงสำหรับประดิษฐานรูปเคารพและกระทำพิธีกรรมตามสิทธิของคนบางจำพวก เช่น ชาวจีน เป็นต้น และให้ความหมายรวมตลอดถึงที่ถาวรซึ่งสร้างขึ้นประกอบด้วยศาลเจ้า เช่น โรงกินเจ เป็นต้น ( กฎเสนาบดีว่าด้วยที่กุศลสถานชนิด ศาลเจ้า )

ประเภทของศาลเจ้า มี 2 ประเภท คือ

1) ศาลเจ้าเอกชน คือ ศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในที่ดินเอกชน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกฎเสนาบดีนี้

2) ศาลเจ้าที่อยู่ในความปกครองดูแลของกระทรวงมหาดไทย คือ ศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในที่ดินซึ่งรัฐบาลเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้ปกครองและที่ดินนั้นออกโฉนดในนามของกรมการปกครองหรือกระทรวงมหาดไทย

การจัดทำทะเบียนศาลเจ้าก็เพื่อสะดวกในการควบคุมตรวจดูแลและเพื่อมิให้มีการจัดตั้งศาลเจ้ามากเกินไป เพราะศาลเจ้าเป็นที่ชุมนุมของคน และเป็นที่ลับเฉพาะ เหมาะแก่การเข้าหลบซุกซ่อนหรือช่องสุ่มประชุมลับหรือผู้ก่อการร้ายต่อกันเมือง ตลอดจนเป็นที่เก็บอาวุธ ซุกซ่อนยุทธภัณฑ์ต่าง ๆ ได้เหมือนกัน เพราะการควบคุมตรวจตราของเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกทั่วถึง จึงเป็นสถานที่ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประเทศชาติได้

### 1.3.8 งานทะเบียนมูลนิธิ

มูลนิธิ ตาม ป.พ.พ. มาตรา 81 ได้บัญญัติไว้ ได้แก่ ทรัพย์สิน อันจัดสรรไว้เป็นแผนกเพื่อบำเพ็ญทาน การศาสนา วิทยาศาสตร์ วรรณคดี หรือเพื่อสาธารณประโยชน์อื่น ๆ และไม่ได้หมายคำกำไร

ฉะนั้นมูลนิธิจึงเป็นองค์การการกุศลที่จัดตั้งขึ้นมาและดำเนินการ โอนมิได้หวัง คำกำไร หรือหวังผลประโยชน์เป็นการตอบแทนแต่อย่างใด การจัดตั้งมูลนิธินับได้ว่าเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างมากเพราะมูลนิธิเป็นองค์การการกุศลที่จะให้การสงเคราะห์ ตลอดจนการช่วยเหลือแก่บุคคลโดยไม่เลือกชาติ ศาสนาและไม่หวังผลตอบแทน จึงอาจสรุป ลักษณะมูลนิธิได้ 3 ประการ คือ

- 1) เป็นกองทรัพย์สิน
- 2) นำเอาทรัพย์สินไปเพื่อบำเพ็ญประโยชน์
- 3) ไม่ได้หมายคำกำไร

จะเห็นได้ว่ามูลนิธิมีข้อแตกต่างจากสมาคม เพราะสมาคมรวมกลุ่มอยู่ได้ด้วย สมาชิกและผลประโยชน์เกิดขึ้นเป็นของสมาชิกหรือห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทที่มีการรวมตัวเพื่อ การค้ากำไร เป็นต้น

ประเภทของมูลนิธิ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) มูลนิธิที่มีได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล
- 2) มูลนิธิที่ได้จดทะเบียนจัดตั้งให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล

เป้าหมายที่ได้รับการตั้งมูลนิธิ คือ

1) มูลนิธิเป็นองค์การที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐในการที่จะให้บริการแก่ สังคมเป็นอย่างมาก

2) ช่วยลดช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจนในสังคมให้ลดน้อยลง

สรุปได้ว่า มูลนิธิเป็นองค์การการกุศลที่จัดตั้งขึ้นมาดำเนินการ โดยมีได้มุ่งหมาย คำกำไรหรือหวังผลตอบแทนแต่อย่างใด การจัดตั้งมูลนิธินับได้ว่าเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ สังคมเป็นอย่างมากเพราะองค์การการกุศลจะให้การสงเคราะห์ ตลอดจนการช่วยเหลือแก่บุคคล โดยไม่เลือกชาติ ศาสนา และไม่หวังผลตอบแทน

### 1.3.9 งานทะเบียนเกาะ

คำว่า “ เกาะ ” มีชื่อปรากฏอยู่ใน ป.พ.พ. บรรพ 4 ในเรื่องทรัพย์สิน มี ปรากฏอยู่ชื่อเดียวและมาตราเดียวเท่านั้น คือ มาตรา 1309 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้

“ เกาะ ที่เกิดขึ้นในทะเลสาบ หรือในเขตน่านน้ำของประเทศไทยก็ดี และ ท้องทางน้ำที่เงินขึ้นเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน ”

เมื่อเกาะถือเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน จึงมีผล 2 ประการ คือ

- 1) จะโอนเกาะแก่กันมิได้ เว้นแต่อาศัยกฎหมายเฉพาะหรือพระราชกฤษฎีกา
- 2) จะยกอายุความขึ้นต่อสู้แผ่นดินไม่ได้

การสำรวจและการจัดทำทะเบียนเกาะนั้น ได้จัดทำกันตั้งแต่ปี พ.ศ. 2488 ซึ่งในขณะนั้นว่า ทะเบียนเกาะในพระราชอาณาจักรเขตสยาม โดยให้อำเภอสำรวจเกาะในเขตท้องที่ทั้งในทะเล ทะเลสาบ น่านน้ำภายในประเทศ โดยได้รวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับเกาะทั้งหมดมาลงทะเบียนเกาะไว้ และให้อำเภอส่งการสำรวจทะเบียน ดังกล่าวให้จังหวัด เพื่อจัดทำทะเบียนเกาะ ของจังหวัดไว้ และจังหวัดรวบรวมรายงานเกาะของแต่ละอำเภอ รายงานกระทรวงมหาดไทยเพื่อทำทะเบียนเกาะเก็บไว้ที่อำเภอ จังหวัด และกระทรวงแห่งละ 1 ชุด ซึ่งในปัจจุบันเกาะทั่วราชอาณาจักร ไทยมี 722 เกาะ

การควบคุมดูแลรักษาเกาะไม่มีระบุไว้ว่า การควบคุมดูแลรักษาเกาะเป็นหน้าที่ของผู้ใด จะต้องเทียบเคียงในเรื่องการดูแล และดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน คือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอมีหน้าที่ดูแลรักษา ที่ดิน ซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์ร่วมกัน อย่าให้มีการบุกรุกเข้าครอบครอง และออกหนังสือสำคัญที่ดินให้แก่บุคคลใด ๆ เป็นอันขาด

ประโยชน์ของการจัดทำทะเบียนเกาะ

- 1) ทางเศรษฐกิจ ทำให้ทราบว่า มีเกาะต่าง ๆ จำนวนเท่าใด เกาะแต่ละเกาะมีทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจของชาติอะไรบ้าง เช่น แร่ธาตุ ป่าไม้ ของป่าไม้ ถ่านหิน ซึ่งในยามปกติจะได้นำทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้มาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประเทศชาติ
- 2) ทางสังคม ทำให้ทราบว่าเกาะต่าง ๆ นั้น มีเกาะใดบ้างที่มีคนอยู่ได้ มีสถานที่ราชการ มีโรงเรียน มีวัด มีปูชนียสถานใดบ้าง ตลอดจนสถานที่ธรรมชาติ เช่น หาดทราย น้ำตกหรือสิ่งสวยงามอื่น ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและเป็นสถานที่ราชการ ในด้านการส่งนักโทษไปคุมขังก็ได้ เช่น เกาะตะรุเตา จังหวัดสตูล เป็นต้น

3) ทางการเมือง ทำให้ทราบสภาพพื้นที่ของเกาะ สถานที่ตั้ง ขนาด ภัยธรรมชาติ แหล่งน้ำ แหล่งเพาะปลูก อาหาร เชื้อเพลิง เพื่อประโยชน์ ในด้านการอพยพเมือง ในยามสงครามหรือฉุกเฉิน หรือส่งบุคคลที่เป็นภัยต่อบ้านเมืองไปอยู่ และโดยเฉพาะเกาะที่อยู่ชายแดน ซึ่งจะมีปัญหาทางการเมืองระหว่างประเทศนั้น จะได้อาศัยข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ จากทะเบียนเกาะเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา ดังกล่าวไว้ด้วย

### 1.3.10 ทะเบียนสัตว์พาหนะ

สัตว์พาหนะ หมายความว่า ช้าง ม้า โค กระบือ ล่อ ลา (หกชนิด)ซึ่งต้องทำตัว เป็นรูปพรรณตามพระราชบัญญัติสัตว์พาหนะ พุทธศักราช 2482

การจดทะเบียนทำตัวรูปพรรณสัตว์พาหนะ ได้แก่ การกรอรายการเกี่ยวกับเจ้าของสัตว์และตัวสัตว์ เช่น ชื่อ และคำหารูปพรรณ ลงในทะเบียน ซึ่งเรียกว่าตัวรูปพรรณ ให้เจ้าของใช้กำกับสัตว์เป็นการแสดงตำหนิประจำสัตว์ และแสดงกรรมสิทธิ์เป็นเจ้าของ นอกจากนี้ ยังใช้เป็นเอกสารในการซื้อขาย โอน จำนอง ฯลฯ

สัตว์พาหนะที่จะต้องทำตัวรูปพรรณ มี ดังนี้ คือ

- 1) ช้างมีอายุย่างเข้าปีที่ 8
- 2) สัตว์อื่น นอกจากโคตัวเมีย มีอายุย่างเข้าปีที่ 6
- 3) สัตว์ใดที่ใช้ขับขี่ยากเงินหรือใช้งานแล้ว
- 4) สัตว์ใดมีอายุย่างเข้าปีที่ 4 เมื่อนำออกนอกราชอาณาจักร
- 5) โคตัวเมียอายุย่างเข้าปีที่ 6 เพื่อจะทำการโอนกรรมสิทธิ์วันแต่ใน

กรณีรับมรดก

ประโยชน์ของการจดทะเบียนสัตว์พาหนะ

- 1) เพื่อป้องกันการลักขโมยสัตว์
- 2) เพื่อคุ้มครองสิทธิของเกษตรกร เจ้าของสัตว์พาหนะ
- 3) เพื่อทราบจำนวนสัตว์พาหนะ
- 4) เพื่อส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์โดยเฉพาะ โค กระบือ
- 5) เพื่อประโยชน์ต่อประเทศในยามสงคราม หรือในยามฉุกเฉินซึ่ง

จะต้องมีการระดมสรรพกำลัง เพื่อสนับสนุนกองทัพด้วย

### 1.3.11 ทะเบียนอาวุธปืน

อาวุธปืนหมายรวมถึงอาวุธทุกชนิด ซึ่งใช้เครื่องส่งกระสุนโดยวิธีระเบิด หรือกำลังดันของแก๊ส หรืออัดลม หรือเครื่องกลไกอย่างใด ซึ่งต้องอาศัยอำนาจของพนักงานหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของอาวุธนั้น ซึ่งรัฐมนตรีเห็นว่าสำคัญและให้ระบุไว้ในกฎกระทรวง

อาวุธปืนที่อนุญาตให้บุคคลมีไว้ในครอบครอง

- 1) มีไว้เพื่อใช้

2) มีไว้เพื่อเก็บ

ผู้มีอำนาจอนุญาตให้บุคคลมีและใช้อาวุธปืน

1) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ หัวหน้ากองทะเบียน และ  
รองหัวหน้ากองทะเบียนกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางหรือผู้รักษาราชการ

2) จังหวัดอื่น ๆ ได้แก่ นายอำเภอ

ชนิดของอาวุธปืนที่อนุญาต

การอนุญาตให้มีอาวุธปืนปกติให้พิจารณาตามฐานะและความจำเป็น  
ของ ผู้ขออนุญาตเป็นราย ๆ ไป โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ของผู้ขออนุญาตว่ามีไว้เพื่อป้องกัน  
ตัวหรือทรัพย์สินมีไว้เพื่อการกีฬา หรือยิงสัตว์ และควรพิจารณาถึงอุปนิสัยของอาวุธปืนเป็น  
ประการสำคัญ ( หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 5150/2502 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2502  
หลักการพิจารณาให้บุคคลมีอาวุธปืนในท้องที่จังหวัดพระนคร และธนบุรี โดยกรมตำรวจและ  
พิจารณาเพิ่มเติมตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 5105/2532 ลงวันที่ 30 มิถุนายน  
2515 )

### 1.3.12 งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง ทะเบียนที่แสดงถึงชื่อ  
บุคคล อายุ และรูปลักษณะ หน้าตาของบุคคล เพื่อให้ประโยชน์ในการพิสูจน์ทราบตัวบุคคล  
และต้องมีบัตรนี้ไว้ ประจำตัวอยู่เสมอ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีความเกี่ยวพัน  
อันใกล้ชิดกับงานทะเบียนราษฎรเป็นอย่างมาก การปลอมแปลงเอกสารการทะเบียนราษฎร  
เพื่อขอมิบัตรประจำตัวประชาชน ส่งผลให้สามารถเป็นคนสัญชาติไทยได้ และได้รับสิทธิ  
ต่าง ๆ และความคุ้มครองตามกฎหมายทุกประการ

ประโยชน์ของบัตรประจำตัวประชาชน

1) ประโยชน์ของทางราชการ

1.1) เป็นหลักฐานของทางราชการใช้ในการตรวจสอบคุณสมบัติ  
และการใช้สิทธิหน้าที่ต่าง ๆ เช่น ใช้สิทธิเลือกตั้ง เป็นต้น

1.2) เป็นหลักฐานในการป้องกันและปราบปรามผู้ก่อการร้ายทุก  
รูปแบบ

1.3) เป็นประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุก  
รูปแบบ

1.4) เป็นหลักฐานในการพิสูจน์ตัวบุคคลไทยและบุคคลต่างด้าว

ยิ่งขึ้น

1.5) เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ประชาชนสนใจงานทะเบียนอื่น ๆ มาก

2) ประโยชน์ของราษฎร

2.1) ใช้เป็นเอกสารแสดงตัวในโอกาสต่าง ๆ ที่จำเป็นและสมควร

2.2) เป็นเอกสารแสดงความบริสุทธิ์ว่าตนมิใช่คนจรจัด หรือผู้

หลบหนีเข้าเมือง หรือคนต่างด้าว

2.3) เป็นเอกสารใช้สิทธิต่าง ๆ และหน้าที่ของคนไทย

2.4) ใช้เป็นหลักฐานสมัครงานและเข้ารับราชการ

2.5) ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อกับหน่วยงานราชการหรือเอกชน

ต่าง ๆ

จากแนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การดำเนินการด้านทะเบียนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งในด้านการใช้เป็นสถิติข้อมูลและเพื่อความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนเพื่อให้ประชาชน สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการ ดำเนินการส่วนตัว และส่วนรวมต่าง ๆ

#### 1.4 วัตถุประสงค์ของงานการทะเบียน

สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง (2544 : 3-5) ได้สรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานทะเบียนไว้ ดังนี้

1.4.1 เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียน เป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร ซึ่งต้องเก็บรักษาตลอดไปเมื่อมีการจดทะเบียน เอกสารการจดทะเบียน คู่ประหนึ่งว่าไม่ค่อมมีประโยชน์ มากนักแต่เมื่อเวลาล่วงนานไป เอกสารนั้นจะมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น เช่น การจดทะเบียน สมรส เมื่อเวลาล่วงไป 40-50 ปี คู่สมรสถึงแก่กรรม บุตรได้ใช้หลักฐานทะเบียนสมรสแสดง ว่าเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายและรับมรดก

1.4.2 เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึก ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เมื่อนำมาประมวลวิเคราะห์วิจัยแล้ว ก็จะเกิดประโยชน์ในการวางแผน พัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านการปกครอง ด้านการ บริหาร ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข เป็นต้น



## 1.5 ความสำคัญของงานทะเบียน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้สรุปแยกความสำคัญของงานทะเบียนไว้ดังนี้ (กรมการปกครอง : 2538 ; อ้างถึงใน นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม. 2546 : 10 -15 )

1.5.1 ทางด้านการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ การทะเบียนหลายประเภทที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ด้วยบุคคลสัญชาติไทย ในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

1.5.2 ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืน จะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ

1.5.3 ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวนผู้แทน และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้น ๆ

1.5.4 ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน

1.5.5 ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

1.5.6 ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

1.5.7 ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะทางครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือทะเบียนพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว ทะเบียนการหย่า ทะเบียนการรับรองบุตร ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม

1.5.8 ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบลและหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน การจัดตั้งหน่วยราชการ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน



## 1.6. หลักการปฏิบัติงานทะเบียน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียน ได้กำหนดนโยบายเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ (ส่วนการทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง. 2544 : 4)

1.6.1 สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และไม่เสียเวลารอคอย รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพด้วย

เนื่องจากงานทะเบียนส่วนมากเป็นกฎหมายจะมีลักษณะบังคับให้ประชาชนต้องปฏิบัติซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด และมีภาพต่อหน่วยงานราชการ ดังนั้น จึงต้องเน้นความสะดวกเป็นสำคัญ ทั้งความสะดวกของประชาชนที่มาติดต่อและความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยวิธีการที่สำคัญ คือ การปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการประชาชน

1.6.2 รวดเร็ว คือ ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว

เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนมาติดต่อเพื่อมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก และสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงนั่นก็คือ ประชาชนนั้นต้องการความรวดเร็ว เพราะในการรอคอยแต่ละครั้งของการติดต่อราชการบางที่ต้องใช้เวลาเป็นวัน ดังนั้น เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรมีการจัดการระบบที่ดี เช่น การจัดระบบก่อนหลัง การจัดให้ผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้านเวียนกันมาเข้าเวรเพื่อรอรับบริการประชาชนให้ได้รับบริการที่ดีขึ้น

1.6.3 สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติ อาจมีบุคคลต่างดาวดำเนินการทุจริตทางการทะเบียนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิบางประการอันกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ดังนั้นความสุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการป้องกันปัญหาดังกล่าว รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากประชาชนในการป้องกันการทุจริตทางการทะเบียนด้วย

1.6.4 ยุติธรรม คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

เนื่องจากงานทะเบียนมีประชาชนติดต่อเพื่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ควรมีระบบการจัดลำดับก่อนหลังที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อเป็นไปตามแนวทางควรจัดลำดับก่อนหลังให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ

1.6.5 ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนรวมทั้งให้ความร่วมมือ

อธิบดีกรมการปกครอง ได้กำหนดหลักการปฏิบัติงานทะเบียนให้สำนักทะเบียน ทุกแห่งได้ถือปฏิบัติ ตามหนังสือ ที่มท 0402/ว 101 เรื่อง หลักการปฏิบัติงานของนายทะเบียน ลงวันที่ 16 มกราคม 2535 ดังนี้

1) ให้บริการ คือ บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนกับทางราชการ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2) สร้างศรัทธา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับความช่วยเหลือ การบริการและการช่วยแก้ไขปัญหามาจากทางราชการได้เป็นอย่างดี ทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆจากประชาชนด้วยความเต็มใจ

3) แก้ไขปัญหา คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป

4) พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนางานทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากแนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียน ที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่างานทะเบียน เป็นงานที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก ประชาชนมีความจำเป็น ที่จะต้องมาติดต่องานอยู่เสมอ ดังนั้น หากสามารถสร้างศรัทธาให้กับประชาชนว่าหน่วยงานของราชการพร้อมที่จะช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆให้หมดลงไป หรือเบาบางลงได้ ประชาชนจะเกิดความรักและศรัทธาต่อทางราชการ อีกทั้งงานทะเบียน เป็นภารกิจหลักที่สำคัญของกรมการปกครอง และเป็นหน้าที่ที่จะต้องผสมผสานในด้านการบริการประชาชนกับระเบียบกฎหมาย โดยมีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานรองรับที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน คือ สำนักทะเบียนอำเภอ/กิ่งอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นต่างๆ และมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนแต่ละแห่ง ทำหน้าที่เปรียบเสมือนกลไกสำคัญที่ทำให้งานบริการด้านนี้ดำเนินไปด้วยดี หากเจ้าหน้าที่ทั้งหลายสามารถบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนแล้วก็เท่ากับเป็นการช่วยเหลืองานของกรมการปกครองในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2538 : 588)

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พิน คงพูน (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ปรัชชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชน ต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

คอร์มิก (Cormick. 1947 : 298 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

มอร์ส (Morse. 1958 : 27 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 12) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall. 1965 : 50 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 12) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เคลเลีย (D' Elia. 1972 : 173 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพของบุคคลชอบมากชอบน้อยเพียงไร

กู๊ด (Good. 1973 : 320 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

โวลแมน (Woolman. 1973 : 384 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durunt. 1980 : 586 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็มีจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

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

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

## 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : อ้างถึงใน สุรศักดิ์ นาถวิไล, พ.ศ.ท. 2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

### 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จาก การได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหาก ตรงกับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความ ต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการและปฏิบัติการ ส่วนเป็นบุคคลที่มี บัณฑิตสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือ พนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการ ที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้อง กับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และ การให้สีผนังการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วน สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการ ดำรงห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบ โทรศัพทอัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่ เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามา เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจ ต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับ



การตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

วัลลภา ซายหาค (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-62 ; อ้างถึงใน นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม, 2546 : 34) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น



2. ความพึงพอใจที่เกิดจากความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 34 ) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amplly Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการงานด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กันด์ลาซ และเรด (Gundlach and Reaid, 1983 : 41 ; อ้างถึงใน เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 36-37) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

## 2.5 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ซาโรช ไชยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำให้ได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอเรื่องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

## 2.6. ทฤษฎีความพึงพอใจ

วิกเตอร์ รูม (Victor Vroom. 1964 ; อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 57) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้ง

ความหวังหรือคาดหวังไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

คอร์ดแมน Victor Vroom. 1964 ; อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 57-58) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

ทฤษฎีสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

ทฤษฎีความพึงพอใจ (Shelly. 1957 : 20) สรุปได้ว่า คือ ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบ ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

ทฤษฎีความพึงพอใจ (Gilmer. 1966 , Cooper. 1958 , Bernard. 1966 ; อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 61) กิลเมอร์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า แสง เสียง ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน เหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นน้อยต่างกัน คูเปอร์ ได้กล่าวถึง สภาพการทำงาน สถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจและเบอร์นาร์ด กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในสำนักงานและวัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจได้

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจดังกล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งให้เห็นถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในรูปแบบการทำงาน เช่น ระเบียบระบบ เทคโนโลยี และวิธีการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในสังคม เช่น ความสัมพันธ์พูดคุยมีลักษณะสัมพันธ์ภาพที่ดี เหมือนญาติมิตร และความพึงพอใจในด้านกายภาพ ได้แก่ ลักษณะการแต่งกาย ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้ศึกษา ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนของอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

#### 3.1 ความหมาย

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 :12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 252 ; อ้างถึงใน เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ

ที่ผู้ให้บริการจะทำการส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีพื้นเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness maner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C= Courtes คือ กริยาอ่อน โยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

### 3.2. ลักษณะของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541 : 254 ; อ้างถึงใน สุรชัย รัชตประทาน. 2546 : 66) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนงำของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

### 3.3 องค์ประกอบของงานบริการ

ก๊อทเบิร์ก (Gothberg 1986 : 195 ; อ้างถึงใน สุรชัย รัชตประทาน. 2546 : 79) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากรได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่

ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของ  
ผู้รับบริการ

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงาน  
บริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์  
ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความ  
ประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

### 3.4 หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ  
และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึง  
ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้การบริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือ  
ภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการของ  
องค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ  
ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท ( John Millett. 1954 : 241-242 ; อ้างถึงใน วราพรธณ สันทัสนะ โขภ.  
2540 : 31) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การ  
ปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Eguitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเรา  
ทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน  
ทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือ  
ความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ( Timely Service ) จะไม่มีผลงานทาง  
สาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น  
รถดับเพลิงมาถึงหลักจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่าง



เท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลชน หนาพงศธร ( อ้างถึงใน วราพรธรรม สันตสันนะ โศค. 2540 : 32 )

หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และการบริการ ที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความเสมอสม่าเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องและสม่าเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช ( 2540 : 102 ) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากองค์กรเอง

เวเบอร์ (Weber. ; อ้างถึงใน วราพรธรรม สันตสันนะ โศค. 2540 : 32) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบ



พอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma ; อ้างถึงใน วราพรธม สันตสนะโชค. 2540 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง เพนชานสกี (Penchansky) และโทมาส (Thomas. ; อ้างถึงใน วราพรธม สันตสนะโชค. 2540 : 33 ) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอคิระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

### 3.5 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับบริการนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจิตรนิยาม

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและ ถูกต้อง

7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและ แก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขา สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

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 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

### 3.5 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกัน ปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับผลงาน โดยมีการเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง (สุรศักดิ์ นานุกูล. 2548 : 41)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็น เป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของเราคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน
2. จุดความฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย ดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork + Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงานคุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และ โอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และการนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. ดีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุม และสั่งการเป็นโค้ช
7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติตัวเพื่อผู้อื่น มุ่งเน้นให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ เกิดจากองค์ประกอบที่มาจากตัวเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมของการบริการ ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนผู้รับบริการก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น ความสามารถในการยอมรับคุณภาพของการบริการซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการ เมื่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการสามารถเข้าใจภารกิจกรรมของแต่ละฝ่าย และความสามารถ สภาพแวดล้อม ก็จะทำให้การบริการมีคุณภาพที่ดี

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ ที่ได้เสนอไว้แล้วข้างต้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักทะเบียนทุกประเภท และการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ดังต่อไปนี้

อลงกต วรที (2533 : 11-24) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารประชาชนบนและนอกที่ว่าการอำเภอในหัวข้อเรื่องสูตรสำเร็จในการผสมผสาน โดยได้นำปัญหาของศูนย์ราชการประจำตำบล มาวิเคราะห์ถึงความจำเป็นและความสำคัญแม้จะขาดการร่วมมือ ประสานงาน ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่งบประมาณ ฯลฯ ก็ตาม แต่ศูนย์ราชการประจำตำบลก็ยังเป็นจุดกึ่งกลางระหว่างหมู่บ้านกับอำเภอ ซึ่งมีรูปแบบสำคัญ คือ

1. การบริการประชาชน สามารถดำเนินการได้ทันที ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล
  2. การบริการประชาชน สามารถดำเนินการโดยประสานกับที่ว่าการอำเภอได้
  3. การบริการประชาชน สามารถประสานกับส่วนราชการต่างๆ ประจำตำบล
- ได้สะดวกขึ้น ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบประจำตำบลจะปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 3 วัน บนที่ว่าการอำเภอ และ 1 วัน นอกที่ว่าการอำเภอ โดยไม่ซ้ำซ้อนกัน ข้าราชการฝ่ายปกครองสามารถไปปฏิบัติงานบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอสัปดาห์ละ 1 วัน ดังนั้น การปฏิบัติงานต่อเดือนจึงมี 4 วัน โดยมีการบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอ ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล 2 วัน ต่อ 1 ตำบล และจะสามารถจัดระบบการ

ประสานงานได้โดยไม่ซ้ำซ้อน เมื่อการบริการประชาชนบนที่ว่าการอำเภอและนอกที่ว่าการอำเภอมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ข้าราชการฝ่ายปกครองไปปฏิบัติงานโดยปราศจากความอึดอัดใจ สูตรสำเร็จในการผสมผสานดังกล่าว จึงเป็นข้อเสนอแนะและคำตอบแทนที่ดีที่สุดของการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน ให้ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียน โดยเฉพาะทะเบียนราษฎรเกิดความพึงพอใจสูงสุด

เรื่องบุญ สิริธรรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ธีรพงษ์ ภักดีไพบูลย์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอหนองก๊ก จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 35 รองลงมาระดับความพึงพอใจสูงมากและความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 30 ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 5 และค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนเท่ากับ 2.90 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง โดยเหตุปัจจัยด้านระบบการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ จึงกล่าวได้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานทะเบียนของเจ้าหน้าที่ไม่ขึ้นอยู่กับระบบการให้บริการ ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ โดยที่ประชาชนที่มีความเห็นว่าด้านบุคคลผู้ให้บริการมีอรรถาศัยดี มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความขยันขันแข็งจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่เห็นว่าบุคคลผู้ให้บริการที่มีอรรถาศัยไม่ดี ไม่มีความเสมอภาคเท่าเทียมและไม่ขยันขันแข็ง และด้านสถานที่ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีความเห็นว่าสถานที่ให้บริการสะอาดกว้างขวาง มีเครื่องอำนวยความสะดวกมาก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าสถานที่ให้บริการแคบและมีเครื่องอำนวยความสะดวกน้อย



กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

วิภาศรี คงเกลี้ยง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ จำนวน 4 แห่ง คือ อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม อำเภอบางเค็ม จังหวัดฉะเชิงเทรา และอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติในอำเภอมิติใหม่ซึ่งมีการปรับปรุงในด้านสภาพภูมิทัศน์ ระบบบริการ และระบบบริหาร ส่วนปัจจัยทางด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ คือ อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการรับบริการงานทะเบียน ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียน

สมบัติ จันทระเจษฎากร (2541 : บทคัดย่อ ; อ้างถึงใน ศิริชัย ศิริโปล์. 2546 : 29) ได้ทำการวิจัยประสิทธิผลของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร : กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางพลัด กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขต บางซื่อ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนให้การยอมรับประสิทธิผลการให้บริการ ในระดับที่สูง โดยส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่าระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพผลอย่างมาก สำหรับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ให้การยอมรับในระดับค่อนข้างสูง โดยส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่ามีประสิทธิผลด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก มีประสิทธิผลด้านความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารค่อนข้างมาก และมีประสิทธิผลด้านความสะอาดเรียบร้อยและสวยงามของเอกสารค่อนข้างมาก

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น รองลงมาคือ ทัศนคติเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาดคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักเขตคลองเตย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคบางประการในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียนสำนักเขตคลองเตย ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากใช้เวลานาน และขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม ( 2546 : บทคัดย่อ) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรัช รัชตประธาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรแนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส/สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00 -18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และบริการโดยรอบ

มีความสะดวก สบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าลงทะเบียนที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

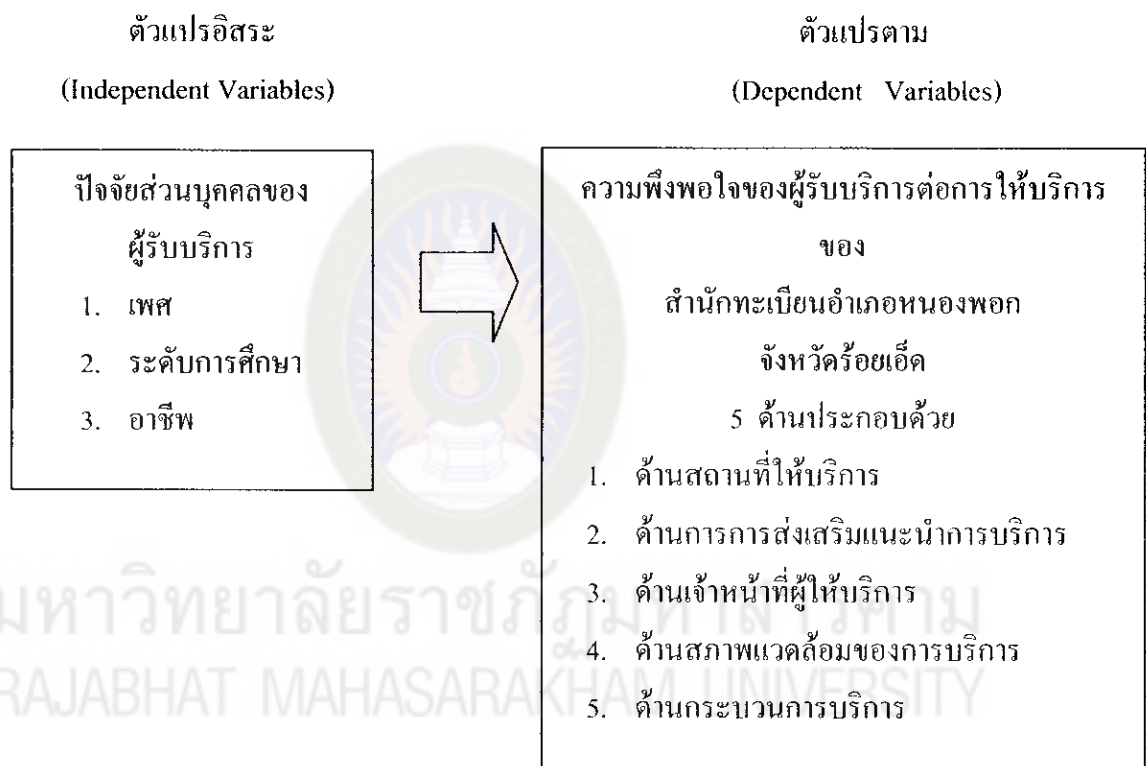
เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ผู้วิจัยเห็นว่าผลการศึกษาวิจัยที่เป็นแนวทางในการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลนัย ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และ ขบวนการบริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ เพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

## 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าได้ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และปัจจัยด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อการบริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมการให้บริการ มีผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และ กระบวนการบริการ มาเป็นแนวทางและเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย