

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 793)

Benjamin B. Wolman (1973, อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข. 2538 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 12) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ต่างๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ฟิทซ์เจอร์อัลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durunt. 1980 : 586 อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

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

มอร์ส (Morse. 1978 : 27 อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 12) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนะของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

2. ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2539 ; อ้างถึงใน สุรศักดิ์ นาดวิล. 2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจ มีดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบ

สนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้พบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ถูกค้ำจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงใจกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิศวนิชย์ (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้าที่มีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่อ

อำนาจความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการและปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้ สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

4. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

วัลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

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

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

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

นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : 34) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มปริ่มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน

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

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

กันต์ และเรด (Gundlach and Reid, 1983 : 41 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 36-37) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

5. การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้น ได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่คำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

6. ทฤษฎีความพึงพอใจ

รูม (Vroom, 1964 ; อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 57) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคล นั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้น ไปอีกเรื่อย ๆ

รูม (Vroom, 1964 ; อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 57-58) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

ทฤษฎีสอนงตอบความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

ทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

กิลเมอร์, คูเปอร์ และเบอร์นาร์ดี (Gilmer, 1966 ; Cooper, 1958 ; Bernard, 1966 ; อ้างถึงใน ชาตรี คงรอด, 2538 : 61) กิลเมอร์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า แสง เสียง ฮ่องกงน้ำ ชั่วโมงการทำงาน เหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกัน ส่วนคูเปอร์ ได้กล่าวถึง สภาพการทำงาน สถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจและเบอร์นาร์ดี กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในสำนักงานและวัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจได้

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจดังกล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งให้เห็นถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในรูปแบบการทำงาน เช่น ระเบียบระบบ เทคโนโลยี และวิธีการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในสังคม เช่น ความสัมพันธ์พูดคุยมีลักษณะสัมพันธ์ภาพที่ดี เหมือนญาติมิตร และความพึงพอใจในด้านกายภาพ ได้แก่ ลักษณะการแต่งกาย ซึ่งผู้ศึกษาสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้ศึกษา มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนของอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมาย

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่

ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2534 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงคราม ลิทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ

และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและ

ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ คือ

การให้บริการด้วยยิ้มแย้ม เอาใจเข้ามาใส่ใจเราและเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถ

ตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจ

ใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อน โยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

อย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ลักษณะของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร เมื่อใด
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องให้บริการตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

3. องค์ประกอบของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 79) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้าง ความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

4. หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือ ภายหลังจากติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (Millet, 1954 : 241-242 ; อ้างถึงใน วราพรธณ สันทัสนะ โขศ. 2540 : 40) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Eguitable Sevice) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น ระดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอด เวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วราพรธณ สันทัสนะ โขศ (2540 : 32) ได้จำแนกหลักการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

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

เวเบอร์ (Weber. 1956 : 143-155 ; อ้างถึงใน วราพรธม สันตสันะ โชค. 2540 : 32) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma. 1971 : 210-223 ; อ้างถึงใน วราพรธม สันตสันะ โชค. 2540 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งเพนชานสกี (Penchansky) และโทมาส (Thomas. 1968 : 187-196 ; อ้างถึงใน วราพรธม สันตสันะ โชค. 2540 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอดีระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย สำหรับวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการ

เดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการให้บริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับบริการนั่นเอง

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

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องความสามารถ และมีความรู้ความสามารถในงาน

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจิตรณูภาพ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและ

แก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อภัยปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) กล่าวว่า iva การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจ

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 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

6. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกัน ปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับผลงาน โดยมีการเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง (สรุศักดิ์ นานุกูล, 2548 : 41)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็น เป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของผู้รับบริการคือการค้นหาและตอบสนอง ความต้องการของผู้รับผลงาน

2. จุดความฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรคสมาชิกมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork and Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพงานไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้ นำศักยภาพของคนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และการนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. คีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่
จากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การประพฤติดนทำงานเพื่อผู้อื่น มุ่งเน้นให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ เกิดจากองค์ประกอบที่มาจากตัวเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม ของการบริการตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนผู้รับบริการก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น ความสามารถในการยอมรับคุณภาพของการบริการซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการ เมื่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการสามารถเข้าในกิจกรรมของแต่ละฝ่าย และความสามารถ สภาพแวดล้อม ก็จะทำให้การบริการมีคุณภาพที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

1. ความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 384) ได้นิยาม คำว่า “ทะเบียน” ไว้ว่า บัญชี จดลักษณะ จำนวนคน จำนวนสัตว์ หรือจำนวนสิ่งของ ตลอดจนงานต่าง ๆ ที่รัฐบาลบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ดังนั้น งานทะเบียนจึงหมายถึง การกระทำใด ๆ เกี่ยวกับการจดบันทึก จัดทำบัญชี รวบรวม ชื่อความ หรือราชการต่าง ๆ ของคน สัตว์ สิ่งของ หรือสถานที่ ซึ่งแสดงถึงลักษณะ ขนาด จำนวน รูปพรรณ สัตว์ฐาน สถานภาพ ความผูกพัน ความเป็นเจ้าของและสถิติข้อมูลต่าง ๆ ตามแต่จะกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

“สำนักทะเบียนอำเภอ” พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8(4) กำหนดให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่โดยสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร ในเขตอำเภอ

2. ความเป็นมาของงานทะเบียน

งานทะเบียนได้จัดมีขึ้นในประเทศไทยมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย แต่การกระทำในครั้งนั้น มุ่งหมายเฉพาะจะรู้ถึงชายฉกรรจ์ ที่ต้องการไว้เป็นไพร่พลเท่านั้น ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยา สมัยพระบรมไตรโลกนาถ ได้จัดบัญชีเลขหมู่สัตว์ หรือเลขตัก เพื่อเกณฑ์แรงงานไพร่ และเป็นประโยชน์ในการเก็บภาษีอากร ต่อมาในรัชกาลที่ 5 ได้เริ่มออกกฎหมายใช้บังคับ ซึ่งได้บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2467 สมัยเจ้าพระยามรราชเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยจึงได้มีการจัดตั้งกรมทะเบียนในสมัยราชการที่ 7 ได้ยุบกองทะเบียน สังกัดกรมมหาดไทย จนกระทั่งเปลี่ยนมาเป็นสำนักบริการการทะเบียนกรมการปกครองในปัจจุบัน (ธีรพงษ์ ภักดีไพบูลย์สกุล, 2538 : 14)

3. แนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

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

3.1 การทะเบียนราษฎรและความสำคัญ

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

3.1.1 ทะเบียนบ้าน หมายถึง ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้าน แสดงรายการของคนทั้งหมดในบ้าน

3.1.2 ทะเบียนคนเกิด หมายถึง ทะเบียนแสดงรายการของแต่ละคน

3.1.3 ทะเบียนคนตาย หมายถึง ทะเบียนแสดงรายการคนตาย

ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร อาจแยกความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 2 ประการ (อนุก ปริยานนท์, ม.ป.ป. : 677-678) คือ

1. ความสำคัญในทางราชการ ทะเบียนราษฎรใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาทุกสาขาไม่ว่าทางเศรษฐกิจ หรือสังคม การศึกษาภาวการณ์ทำงาน การจัดบริการสาธารณสุขปโภคของรัฐ

2. ความสำคัญในด้านเอกชน นับได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างแน่นแฟ้น เนื่องจากแสดงให้เห็นที่อยู่ การย้ายที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

2.1 เป็นเอกสารกำหนดสัญชาติของบุคคล

2.2 เป็นเอกสารแสดงคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น วัน เดือน

ปีเกิด เพศ อายุ

2.3 เป็นเอกสารขอแสดงรับบริการสงเคราะห์ตามนโยบายของทาง

ราชการ

2.4 เป็นเอกสารแสดงสิทธิทางการเมือง เช่น สิทธิในการออกเสียงตั้งตามระบอบประชาธิปไตย

2.5 เป็นเอกสารแสดงถิ่นที่อยู่ของบุคคลากร การใช้ประกอบหลักฐานในการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล การขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขอหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ การขอมืออาวุธปืน เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่า งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญสอดคล้องแทรกเข้าไปทุก
แขนงงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้งานทะเบียนราษฎรมีความถูกต้องแน่นอนเป็นที่ยอมรับ
นับถือจากทุกวงการ สามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้

3.2 งานทะเบียนครอบครัว

ตามพระราชบัญญัติให้ใช้บัญญัติบรรพ 5 แห่ง ประมวลกฎหมายแพ่งและ
พาณิชย์ที่ได้ตรวจชำระใหม่ พ.ศ. 2519 และพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2478
ได้กำหนดการจดทะเบียนครอบครัวไว้ 7 ประการ คือ (พระราชบัญญัติจดทะเบียน
ครอบครัว พ.ศ. 2478 : 38)

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

ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ บรรพ 5 ดังกล่าวนี ได้บัญญัติเงื่อนไขต่าง ๆ
ในการจดทะเบียนครอบครัวเพิ่มจากเดิมบางประการ โดยเฉพาะเงื่อนไขในการจดทะเบียน
สมรสได้กำหนดแตกต่างจากเดิม คือ ชายและหญิงต้องมีอายุ 17 ปีบริบูรณ์ และต้องแสดง
เจตนายินยอมต่อหน้านายทะเบียน แต่อย่างไรก็ตาม เงื่อนไขการจดทะเบียนครอบครัว ก็คง
เป็นไปตามหลักเกณฑ์เดิมเป็นส่วนใหญ่ ความสำคัญของการจดทะเบียนสมรส มีดังนี้

1. ชายและหญิงเป็นสามีภรรยา กัน โดยถูกต้องตามกฎหมาย
2. บุตรที่เกิดมาเป็นบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายของบิดามารดา
3. ได้รับการยกย่องและเชิดชูเกียรติในสังคม
4. ได้รับการลดหย่อนภาษีเงินได้
5. ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตรและค่า

รักษาพยาบาล การจดทะเบียนสมรส นั้น นายทะเบียนผู้รับจดไม่มีอำนาจจะเพิกถอนการ
จดทะเบียนนั้นได้ เว้นแต่จะมีคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลให้เพิกถอนได้ (มาตรา 1495 ป.พ.
บรรพ 5 ว่าด้วยครอบครัว)

ประโยชน์ของการจดทะเบียนรับรองบุตร มีดังนี้

1. เด็กได้รับความอุปการะเลี้ยงดูจากบิดามารดาตามกฎหมาย
2. เด็กมีสิทธิใช้ชื่อสกุล และรับมรดกของบิดา
3. ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินค่าช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร และค่า

รักษาพยาบาล

4. บิดามารดามีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีเงินได้

การจดทะเบียนรับรองบุตร จะเพิกถอนไม่ได้ แต่ผู้มีส่วนได้เสียจะขอให้ศาล
ถอนการจดทะเบียนรับรองบุตรได้ เพราะเหตุว่าผู้จดทะเบียนมิใช่บิดา แต่ต้องฟ้องภายใน
3 เดือน นับแต่วันที่รู้การจดทะเบียนนั้น และห้ามมิให้ฟ้องเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันจดทะเบียน
ผลของการจดทะเบียนรับรองบุตรบุญธรรม มีดังนี้

1. ผู้รับบุตรบุญธรรมมีอำนาจปกครองให้ความอุปการะเลี้ยงดูเสมือนเป็น
บุตรที่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. บิดามารดาโดยกำเนิด หมดอำนาจปกครองบุตร
3. ผู้รับบุตรบุญธรรมมีสิทธิใช้ชื่อสกุล และรับมรดกของผู้รับบุตรบุญธรรม
แต่ผู้รับบุตรบุญธรรมไม่มีสิทธิรับมรดกของบุตรบุญธรรม

3.3 งานทะเบียนพินัยกรรม

ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ บรรพ 6 ได้บัญญัติว่า พินัยกรรม คือ คำสั่ง
สุดท้ายซึ่งเจตนากำหนดการเพื่อตายในเรื่องทรัพย์สินหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ทำพินัยกรรม
เพื่อที่จะให้เกิดผลบังคับตามกฎหมายเมื่อผู้ทำพินัยกรรมถึงแก่ความตายโดยทำตามแบบใดแบบ
หนึ่งที่กำหนดไว้ แบบของพินัยกรรม มี 5 แบบ คือ

1. พินัยกรรมธรรมดา
2. พินัยกรรมเขียนเองทั้งฉบับ
3. พินัยกรรมทำเป็นเอกสารฝ่ายเมือง
4. พินัยกรรมทำเป็นเอกสารลับ
5. พินัยกรรมทำด้วยวาจา

เงื่อนไขการทำพินัยกรรมความสามารถและข้อห้ามของผู้ทำพินัยกรรม กฎหมาย
ห้ามมิให้บุคคลดังต่อไปนี้ทำพินัยกรรม ถ้าไปทำพินัยกรรมเข้า พินัยกรรมนั้นเป็นโมฆะ คือ

1. ผู้มีอายุไม่ครบ 15 ปีบริบูรณ์
2. บุคคลผู้ถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ
3. บุคคลผู้อยู่ในปกครอง จัดทำพินัยกรรมยกทรัพย์สินของตนให้แก่

ผู้ปกครองหรือ บุพการี หรือผู้สืบสันดาน หรือพี่น้องของผู้ปกครองไม่ได้

พินัยกรรมที่อำเภอมีหน้าที่เกี่ยวข้องมี 3 แบบ

1. พินัยกรรมเป็นเอกสารฝ่ายเมือง
2. พินัยกรรมทำเป็นเอกสารลับ
3. พินัยกรรมที่ทำด้วยวาจา

ข้อควรระวังในการทำพินัยกรรม การขาด ลบ ตก เต็ม ผู้ทำพินัยกรรมจะต้องลงนามกำกับไว้ทุกแห่ง สำหรับกรณีเป็นพินัยกรรมที่ต้องลงนามต่อหน้าพยาน พยานต้องลงนามกำกับทุกแห่งด้วย

ผลที่เกิดจากการทำพินัยกรรม มีดังนี้

1. ถ้าผู้ใดตายโดยไม่ได้ทำพินัยกรรม หรือทำพินัยกรรมไว้แต่ไม่มีผลบังคับ ให้แบ่งเป็นทรัพย์มรดกทั้งหมดให้แก่ทายาท โดยธรรมของผู้ตายนั้นตามกฎหมาย
2. ถ้าผู้ใดตายได้ทำพินัยกรรมไว้ให้แบ่งปันส่วนของมรดกที่มีได้ระบุไว้ในพินัยกรรมให้แก่ทายาทโดยธรรมตามกฎหมาย

3. เว้นแต่ผู้ทำพินัยกรรมได้แสดงเจตนาที่กำหนดไว้ในพินัยกรรมเป็นอย่างอื่น แม้ทายาทโดยธรรมคนใดจะได้ทรัพย์สินอย่างหนึ่งอย่างใดตามพินัยกรรม ทายาทคนนั้นก็มิได้สิทธิ์จะเรียกอีกส่วน โดยชอบส่วนของตนจากทรัพย์มรดกส่วนที่มีได้จำหน่ายโดยพินัยกรรมจนเต็มอีกก็ได้

4. พินัยกรรมย่อมมีบังคับเด็ดขาด แม้ขึ้นศาลก็จะพิพากษาเป็นอย่างอื่นไม่ได้ เว้นแต่พินัยกรรมนั้นไม่สมบูรณ์

3.4 งานทะเบียนชื่อบุคคล

ตามพระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ. 2505 บุคคลสัญชาติไทยต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุลและจะมีชื่อรองด้วยได้

ชื่อบุคคล หมายถึง ชื่อรอง และชื่อสกุล

ชื่อตัว คือ ชื่อประจำตัวบุคคล

ชื่อรอง คือ ชื่อประกอบบดัดจากชื่อตัว

ชื่อสกุล คือ ชื่อประจำตัววงศ์สกุล

หลักเกณฑ์การตั้งชื่อหรือเปลี่ยนชื่อตัว มีดังนี้

1. ต้องไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับพระปรมาภิไธยหรือพระนามราชินีหรือราชทินนาม ต้องไม่เป็นคำหยาบหรือมีความหมายหยาบคาย

2. ต้องไม่มีเจตนาในทางทุจริต

3. ผู้ได้รับหรือเคยได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์และได้ออกจากบรรดาศักดิ์นั้น โดยมีได้ถูกถอด จะใช้ราชทินนามบรรดาศักดิ์ เป็นชื่อตัวหรือชื่อรองก็ได้ ประโยชน์ของการมีนามสกุล มีดังนี้

1. นามสกุลเป็นหลักของการสืบสายโลหิตเป็นศักดิ์ศรีและแสดงสายสัมพันธ์ในทางร่วมสายโลหิตของบุคคล การมีนามสกุล มีประโยชน์ในการแสดงถึงกำเนิดให้รู้ว่าใครสืบสายโลหิตมาจากไหน

2. นามสกุลก่อให้เกิดความเป็นหมู่คณะส่งเสริมความรัก ความสามัคคีระหว่างเครือญาติ

3. นามสกุลเป็นหลักชัยแห่งครอบครัว เพื่อให้ลูกหลานทดแทนความดี

3.5 งานทะเบียนนิติกรรม

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

ประเภทของนิติกรรม นิติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. นิติกรรมฝ่ายเดียว ได้แก่ นิติกรรมซึ่งเกิดขึ้นโดยฝ่ายเดียวแสดงเจตนาก่อให้เกิดนิติกรรม เช่น พินัยกรรม

2. นิติกรรมสองฝ่าย ได้แก่ นิติกรรมซึ่งเกิดขึ้นโดยบุคคลสองฝ่ายแสดงเจตนาก่อให้เกิดนิติกรรมขึ้น เช่น การซื้อขาย แลกเปลี่ยน จำนอง ฯลฯ

แบบของนิติกรรม คือ วิธีทำนิติกรรม ซึ่งกฎหมายบัญญัติบังคับไว้ว่า จะต้องทำนิติกรรมตามอย่างมใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยจะต้องทำตามวิธีการนั้น ๆ แบบของนิติกรรมมี 4 แบบ คือ

1. ทำเป็นหนังสือ และจดทะเบียนต่อเจ้าพนักงานหน้าที่ เช่น การซื้อขายที่ดิน การเช่า อสังหาริมทรัพย์เกิน 3 ปี

2. จดทะเบียน เช่น การจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนรับรองบุตร

3. ทำเป็นหนังสือ ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยไม่ต้องจดทะเบียน เช่น ทำ
พินัยกรรมแบบเอกสารฝ่ายเมือง

4. ทำเป็นหนังสือกันเอง เช่น เช่าสังหาริมทรัพย์ ไม่เกิน 3 ปี คู่ยืมเงิน
เกินกว่า 50 บาท

นิติกรรมตาม ป.พ.พ. มีหลายลักษณะ ดังนี้

1. ซื้อขาย
2. ขายฝาก
3. แลกเปลี่ยน
4. ใ้
5. เช่าทรัพย์
6. จำนอง

นิติกรรมมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่นี้เพื่อ

1. รักษาความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน
2. รักษาความเกี่ยวพันของสังคมให้ดำรงอยู่โดยสงบสุข
3. ป้องกันมิให้เกิดความยุ่งยาก มีเรื่องพิพาทโต้แย้งในภายหลัง

3.6 งานทะเบียนมัสยิด

ประเทศไทยมีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นประชาชนจึงมีสิทธิเสรีภาพที่จะนับถือศาสนาใดก็ได้ตามความเชื่อถือของตน รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องให้ทำการทะนุบำรุงส่งเสริมและคุ้มครองแก่ศาสนาต่าง ๆ ทุกศาสนาไม่ว่าจะเป็นศาสนาคริสต์ หรือศาสนาอิสลาม ซึ่งศาสนาอิสลามนั้นมีพิธีทางศาสนาเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย จึงได้ตรากฎหมายขึ้นเพื่อบังคับใช้ เช่น พระราชบัญญัติมัสยิดอิสลาม พ.ศ. 2490 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พ.ศ. 2488 เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามและเป็นหลักปฏิบัติในการจัดตั้งมัสยิด ตลอดจนการบริหารงานศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2490

มัสยิด จำแนกออกได้ 2 ประเภท คือ

1. มัสยิดส่วนบุคคลตั้งขึ้นโดยไม่จดทะเบียนให้มีสภาพเป็นนิติบุคคลใช้เป็นปีที่ประกอบศาสนกิจ เฉพาะในระหว่างเครือญาติเท่านั้น

2. มัธยคติที่จดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล ใช้เป็นที่ประกอบศาสนกิจของส่วนรวม

การจัดตั้งมัธยคติในปัจจุบันนี้ จะเห็นได้ว่ามีปัญหาที่ควรคำนึง คือ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งมัธยคติที่แน่นอน ทำให้การจัดตั้งมัธยคติกันมากและกฎหมายระเบียบการมีช่องว่างที่ทางราชการไม่สามารถเข้าไปช่วยเหลือในกรณีเกิดการอุทธรณ์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่าง ๆ นอกจากนั้นกรรมการอิสลามประจำมัธยคติส่วนมากไม่มีความรู้หนังสือภาษาไทย ทำการติดต่อประสานงานกับทางราชการ ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติด้วย

3.7 งานทะเบียนศาลเจ้า

ศาลเจ้าคือสถานที่ก่อสร้างขึ้นเป็นรูปทรงสำหรับประดิษฐานรูปเคารพและกระทำพิธีกรรมตามสิทธิของคนบางจำพวก เช่น ชนชาวจีน เป็นต้น และให้มีความหมายรวมตลอดถึงที่ถาวรซึ่งสร้างขึ้นประกอบกับศาลเจ้า เช่น โรงกินเจ เป็นต้น (กฎเสนาบดีว่าด้วยที่กุศลสถานชนิด ศาลเจ้า)

ประเภทของศาลเจ้า มี 2 ประเภท คือ

1. ศาลเจ้าเอกชน คือ ศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในที่ดินเอกชน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกฎเสนาบดีนี้

2. ศาลเจ้าที่อยู่ในความปกครองดูแลของกระทรวงมหาดไทย คือ ศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในที่ดินซึ่งรัฐบาลเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้ปกป้องรักษาและที่ดินนั้นออกโฉนดในนามของกรมการปกครองหรือกระทรวงมหาดไทย

การจัดทำทะเบียนศาลเจ้าก็เพื่อสะดวกในการควบคุมตรวจดูแลและเพื่อมิให้มีการจัดตั้งศาลเจ้ามากเกินไป เพราะศาลเจ้าเป็นที่ชุมนุมของคน และเป็นที่ยึดเฉพาะเหมาะแก่การเข้าหลบซุกซ่อนหรือช่องสุ่มประชุมลับหรือผู้ก่อการร้ายต่อบ้านเมือง ตลอดจนเป็นที่เก็บอาวุธ ซุกซ่อนยุทธภัณฑ์ต่าง ๆ ได้เหมือนกัน เพราะการควบคุมตรวจตราของเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกทั่วถึง จึงเป็นสถานที่ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประเทศชาติได้

3.8 งานทะเบียนมูลนิธิ

ตาม ป.พ.พ.มาตรา 81 ได้บัญญัติมูลนิธิตัวไว้ ได้แก่ ทรัพย์สินอันจัดสรรไว้เป็นแผนกเพื่อบำเพ็ญทาน การศาสนา วิทยาศาสตร์ วรรณคดี หรือเพื่อสาธารณประโยชน์อื่น ๆ และไม่ได้หมายคำกำไร ฉะนั้นมูลนิธิจึงเป็นองค์กรการกุศลที่จัดตั้งขึ้นมาและดำเนินการโอน

มิได้หวังคำกำไร หรือหวังผลประโยชน์เป็นการตอบแทนแต่อย่างใด การจัดตั้งมูลนิธินับได้ว่าเป็นสิ่งที่ประ โยชน์ต่อสังคมอย่างมากเพราะมูลนิธิเป็นองค์การการกุศลที่จะให้การ สงเคราะห์ ตลอดจนการช่วยเหลือแก่บุคคลโดยไม่เลือกชาติ ศาสนา และไม่หวังผลตอบแทน จึงอาจสรุปลักษณะมูลนิธิได้ 3 ประการ คือ

1. เป็นกองทรัพย์สิน
2. นำเอาทรัพย์สินไปเพื่อบำเพ็ญประโยชน์
3. ไม่ได้หมายคำกำไร

จะเห็นได้ว่ามูลนิธิมีข้อแตกต่างจากสมาคม เพราะสมาคมรวมกลุ่มอยู่ได้ด้วย สมาชิกและผลประโยชน์เกิดขึ้นเป็นของสมาชิกหรือห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทที่มีการรวมตัวเพื่อ การค้ากำไร เป็นต้น

ประเภทของมูลนิธิ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. มูลนิธิที่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล
2. มูลนิธิที่ได้จดทะเบียนจัดตั้งให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล

เป้าหมายที่ได้รับการตั้งมูลนิธิ คือ

1. มูลนิธิเป็นองค์การที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐในการที่จะให้บริการแก่ สังคมเป็นอย่างมาก

2. ช่วยลดช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจนในสังคมให้ลดน้อยลง

สรุปได้ว่า มูลนิธิเป็นองค์การกุศลที่จัดตั้งขึ้นมาดำเนินการ โดยมีได้มุ่งหมายคำ กำไรหรือหวังผลตอบแทนแต่อย่างใด การจัดตั้งมูลนิธินับได้ว่าเป็นสิ่งที่ประ โยชน์แก่ สังคมเป็นอย่างมากเพราะองค์การกุศลจะให้การสงเคราะห์ ตลอดจนการช่วยเหลือแก่บุคคล โดยไม่เลือกชาติ ศาสนา และไม่หวังผลตอบแทน

3.9 งานทะเบียนเกาะ

คำว่า “เกาะ” มีชื่อปรากฏอยู่ใน ป.พ.พ. บรรพ 4 ในเรื่องทรัพย์สิน มีปรากฏอยู่ ชื่อเดียวและมาตราเดียวเท่านั้น คือ มาตรา 1309 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้

“เกาะ” ที่เกิดขึ้นในทะเลสาบ หรือในเขตน่านน้ำของประเทศไทยก็ดี และท้อง ทางน้ำที่เงินขึ้นเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน”

เมื่อเกาะถือเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน จึงมีผล 2 ประการ คือ

1. จะโอนเกาะแก่กันมิได้ เว้นแต่อาศัยกฎหมายเฉพาะหรือพระราช

กฤษฎีกา

2. จะยกอายุความขึ้นต่อสู้แผ่นดินไม่ได้

การสำรวจและการจัดทำทะเบียนเกazenั้น ได้จัดทำกันตั้งแต่ปี พ.ศ. 2488 ซึ่งในขณะนั้นว่าทะเบียนเกazenในพระราชอาณาจักรเขตสยาม โดยให้อำเภอสสำรวจเกazenในเขตท้องที่ในทะเล ทะเลสาบ น่านน้ำภายในประเทศ โดยได้รวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับเกazenทั้งหมดมาลงทะเบียนเกazenไว้ และให้อำเภอส่งการสำรวจทะเบียนดังกล่าวให้จังหวัด เพื่อจัดทำทะเบียนเกazenของจังหวัดไว้ และจังหวัดรวบรวมรายงานเกazenของแต่ละอำเภอรายงานกระทรวงมหาดไทยเพื่อทำทะเบียนเกazenเก็บไว้ที่อำเภอ จังหวัด และกระทรวงแห่งละ 1 ชุด ซึ่งในปัจจุบันเกazenทั่วราชอาณาจักรไทยมี 722 เกazen

การควบคุมดูแลรักษาเกazen ไม่มีระบุไว้ว่า การควบคุมดูแลรักษาเกazenเป็นหน้าที่ของผู้ใด จะต้องเทียบเคียงในเรื่องการดูแล และดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน คือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอมิหน้าที่ดูแลรักษาที่ดิน ซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์ร่วมกัน อย่าให้มีการบุกรุกเข้าครอบครอง และออกหนังสือสำคัญที่ดินให้แก่บุคคลใด ๆ เป็นอันขาด

ประโยชน์ของการจัดทำทะเบียนเกazen

1. ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้ทราบว่ามิเกazenต่าง ๆ จำนวนเท่าใด เกazenแต่ละเกazenมีทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจของชาติอะไรบ้าง เช่น แร่ธาตุ ป่าไม้ของป่าไม้ ถ่านหิน ซึ่งในยามปกติจะได้นำทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้มาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประเทศชาติ
2. ประโยชน์ทางด้านสังคม ทำให้ทราบว่าเกazenต่าง ๆ นั้น มีเกazenใดบ้างที่มีคนอยู่ได้ มีสถานที่ราชการ มีโรงเรียน มีวัด มีชุมชนสถานใดบ้าง ตลอดจนสถานที่ธรรมชาติ เช่น หาดทราย น้ำตกหรือสิ่งสวยงามอื่น ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและเป็นสถานที่ราชการ ในด้านการส่งนักโทษ ไปคุมขังก็ได้ เช่น เกazenตะรุเตา จังหวัดสตูล เป็นต้น

3. ทางการเมือง ทำให้ทราบสภาพพื้นที่ของเกazen สถานที่ตั้ง ขนาด ภัยธรรมชาติ แหล่งน้ำ แหล่งเพาะปลูก อาหาร เชื้อเพลิง เพื่อประโยชน์ในด้านการอพยพเมืองในยามสงครามหรือฉุกเฉิน หรือส่งบุคคลที่เป็นภัยต่อบ้านเมืองไปอยู่ และโดยเฉพาะเกazenที่อยู่ชายแดน ซึ่งจะมีปัญหาทางการเมืองระหว่างประเทศนั้น จะได้อาศัยข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากทะเบียนเกazenเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา ดังกล่าวไว้ด้วย

3.10 ทะเบียนสัตว์พาหนะ

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

การจดทะเบียนทำตัวรูปพรรณสัตว์พาหนะ ได้แก่ การกรอกรายการเกี่ยวกับเจ้าของสัตว์และตัวสัตว์ เช่น ชื่อ และคำหาญรูปพรรณ ลงในทะเบียน ซึ่งเรียกว่า ตัวรูปพรรณ ให้เจ้าของใช้กำกับสัตว์เป็นการแสดงตำหนิประจำตัว และแสดงกรรมสิทธิ์เป็นเจ้าของ นอกจากนี้ ยังใช้เป็นเอกสารในการซื้อขาย โอน จำนอง ฯลฯ

สัตว์พาหนะที่จะต้องทำตัวรูปพรรณ มีดังนี้คือ

1. ช้างมีอายุย่างเข้าปีที่ 8
2. สัตว์อื่น นอกจากโคตัวเมีย มีอายุย่างเข้าปีที่ 6
3. สัตว์ใดที่ใช้ขับชีลาทำเงินหรือใช้งานแล้ว
4. สัตว์ใดที่มีอายุย่างเข้าปีที่ 4 เมื่อนำออกนอกราชอาณาจักร
5. โคตัวเมียอายุย่างเข้าปีที่ 6 เพื่อจะทำการโอนกรรมสิทธิ์เว้นแต่ในกรณี

รับมรดก

ประโยชน์ของการจดทะเบียนสัตว์พาหนะ

1. เพื่อป้องกันการลักขโมยสัตว์
2. เพื่อคุ้มครองสิทธิของเกษตรกร เจ้าของสัตว์พาหนะ
3. เพื่อทราบจำนวนสัตว์พาหนะ
4. เพื่อส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์โดยเฉพาะโค กระบือ
5. เพื่อประโยชน์ต่อประเทศในยามสงคราม หรือในยามฉุกเฉินซึ่งจะต้องมี

การระดมสรรพกำลัง เพื่อสนับสนุนกองทัพด้วย

3.11 ทะเบียนอาวุธปืน

อาวุธปืนหมายรวมตลอดถึงอาวุธทุกชนิด ซึ่งใช้เครื่องส่งกระสุนโดยวิธีระเบิด หรือกำลังคั้นของแก๊ส หรืออัดลม หรือเครื่องกลไกอย่างใด ซึ่งต้องอาศัยอำนาจของพนักงานหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของอาวุธนั้น ซึ่งรัฐมนตรีเห็นว่าสำคัญและให้ระบุไว้ในกฎกระทรวง

อาวุธปืนที่อนุญาตให้บุคคลมีไว้ในครอบครอง

1. มีไว้เพื่อใช้

2. มีไว้เพื่อเก็บ

ผู้มีอำนาจอนุญาตให้บุคคลมีและใช้อาวุธปืน

1. ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ หัวหน้ากองทะเบียน และรองหัวหน้ากองทะเบียนกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางหรือผู้รักษาราชการ

2. จังหวัดอื่น ๆ ได้แก่ นายอำเภอ

การอนุญาตให้มีอาวุธปืนปกติให้พิจารณาตามฐานะและความจำเป็นของผู้ขออนุญาตเป็นราย ๆ ไป โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ของผู้ขออนุญาตว่ามีไว้เพื่อป้องกันตัวหรือทรัพย์สิน มีไว้เพื่อการศึกษา หรือยิงสัตว์ และควรพิจารณาถึงอานุภาพของอาวุธปืนเป็นประการสำคัญ (หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 5150/2502 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2502 หลักการพิจารณาให้บุคคลมีอาวุธปืนในท้องที่จังหวัดพระนคร และธนบุรี โดยกรมตำรวจและพิจารณาเพิ่มเติมตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 5105/2532 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2515)

3.12 งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง ทะเบียนที่แสดงถึงชื่อบุคคล อายุ และรูปลักษณะ หน้าตาของบุคคล เพื่อใช้ประโยชน์ในการพิสูจน์ทราบตัวบุคคลและต้องมีบัตรนี้ไว้ประจำตัวอยู่เสมอ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีความเกี่ยวพันอันใกล้ชิดกับงานทะเบียนราษฎรเป็นอย่างมาก การปลอมแปลงเอกสารการทะเบียนราษฎร เพื่อขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ส่งผลให้สามารถเป็นคนสัญชาติไทยได้ และได้รับสิทธิต่าง ๆ และความคุ้มครองตามกฎหมายทุกประการ

ประโยชน์ของบัตรประจำตัวประชาชน

1. ประโยชน์ของทางราชการ

1.1 เป็นหลักฐานของทางราชการใช้ในการตรวจสอบคุณสมบัติและการใช้สิทธิหน้าที่ต่าง ๆ เช่น ใช้สิทธิเลือกตั้ง เป็นต้น

1.2 เป็นหลักฐานในการป้องกันและปราบปรามผู้ก่อการร้ายทุก

รูปแบบ

1.3 เป็นประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุก

รูปแบบ

1.4 เป็นหลักฐานในการพิสูจน์ตัวบุคคลไทยและบุคคลต่างด้าว

1.5 เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ประชาชนสนใจงานทะเบียนอื่น ๆ มาก

ยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ของราชฎ

- 2.1 ใช้ เป็นเอกสารแสดงตัวในโอกาสต่าง ๆ ที่จำเป็นและสมควร
- 2.2 เป็นเอกสารแสดงความบริสุทธิ์ว่าตนมิใช่คนจรจัด หรือผู้หลบหนี

เข้าเมือง หรือคนต่างด้าว

2.3 เป็นเอกสารใช้สิทธิต่าง ๆ และหน้าที่ของคนไทย

2.4 ใช้ เป็นหลักฐานสมัครงานและเข้ารับราชการ

2.5 ใช้ เป็นหลักฐานในการติดต่อกับหน่วยงานราชการหรือเอกชน

จากแนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินการด้านทะเบียนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งในด้านการใช้เป็นสถิติข้อมูลและเพื่อความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนเพื่อให้ประชาชน สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการ ดำเนินการส่วนตัวและส่วนรวมต่าง ๆ

4. แนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง (2544 : 3-5) ได้สรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ของงานทะเบียนไว้ ดังนี้

4.1 เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็น หลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร ซึ่งต้องเก็บ รักษาตลอดไปเมื่อมีการจดทะเบียน เอกสารการจดทะเบียน คู่ประหนึ่งว่าไม่ค้อมมีประโยชน์ มากนักแต่เมื่อเวลาล่วงนานไป เอกสารนั้นจะมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น เช่น การจดทะเบียน สมรส เมื่อเวลาล่วงไป 40-50 ปี คู่สมรสถึงแก่กรรม บุตรได้ใช้หลักฐานทะเบียนสมรสแสดง ว่าเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายและรับมรดก

4.2 เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึก ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เมื่อนำมาประมวลวิเคราะห์วิจัยแล้ว ก็จะเกิดประโยชน์ในการวางแผน พัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านการปกครอง ด้านการ บริหาร ด้านการศึกษา และด้านการสาธารณสุข เป็นต้น

5. ความสำคัญของงานทะเบียน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้สรุปแยกความสำคัญของงานทะเบียนไว้ ดังนี้ (นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม : 2546 : 10-15)

5.1 ทางด้านการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ การทะเบียนหลายประเภทที่มี

ส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ด้วยบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

5.2 ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืน จะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ

5.3 ทางด้านการเมือง ใช้เป็นเอกสารในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวนผู้แทน และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้น ๆ

5.4 ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมเอกชน

5.5 ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

5.6 ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจะทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

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

5.8 ทางด้านการปกครองในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบลและหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน การจัดตั้งหน่วยราชการ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

6. หลักการปฏิบัติงานทะเบียน

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

1. สะดวก คือ ประชาชนได้รับการที่สะดวก และไม่เสียเวลารอคอยรวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพด้วย เนื่องจากงานทะเบียนส่วนมากเป็นกฎหมายจะมีลักษณะบังคับให้ประชาชนต้องปฏิบัติซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด และมีภาพลบต่อหน่วยงานราชการ ดังนั้น จึงต้องเน้นความสะดวกเป็นสำคัญ ทั้งความสะดวกของประชาชนที่มาติดต่อและความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยวิธีการที่สำคัญ คือ การปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการประชาชน

2. รวดเร็ว คือ ประชาชนได้รับการที่รวดเร็ว เนื่องจากทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนมาติดต่อเพื่อมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก และสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงนั้น คือ ประชาชนนั้นต้องการความรวดเร็วเพราะในการรอคอยแต่ละครั้งของการติดต่อราชการบางทีต้องใช้เวลาเป็นวัน ดังนั้นเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรมีการจัดการระบบที่ดี เช่น การจัดระบบก่อนหลัง การจัดให้ผู้ใหญ่บ้านหมุนเวียนกันมาเข้าเวรเพื่อรอรับบริการประชาชน ให้ได้รับบริการที่ดีขึ้น

3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติอาจมีบุคคลต่างด้าวดำเนินการทุจริตทางการทะเบียนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิบางประการอันกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ดังนั้นความสุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันปัญหาดังกล่าว รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากประชาชนในการป้องกันการทุจริตทางการทะเบียนด้วย

4. ยุติธรรม คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมต่อประชาชนที่มารับบริการ เนื่องจากงานทะเบียนมีประชาชนติดต่อเพื่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากควรมีระบบการจัดลำดับก่อนหลังที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อเป็นไปตามแนวทางควรมีบัตรจัดลำดับก่อนหลังให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ

5. ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนรวมทั้งให้ความร่วมมือ

อธิบดีกรมการปกครอง ได้กำหนดหลักการปฏิบัติงานทะเบียนให้สำนักทะเบียนทุกแห่งได้ถือปฏิบัติ ตามหนังสือ ที่ มท 0402/ว 101 เรื่อง หลักการปฏิบัติงานของนายทะเบียน ลงวันที่ 15 มกราคม 2535 ดังนี้

1. ให้บริการ คือ บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนกับทางราชการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2. สร้างศรัทธา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับความช่วยเหลือการบริการ และการช่วยแก้ปัญหาจากทางราชการได้เป็นอย่างดี ทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจ

3. การแก้ปัญหา คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป

4. พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนางานทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากแนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียน ที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่างานทะเบียน เป็นงานที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก ประชาชนมีความจำเป็นที่จะต้องมาติดต่องานอยู่เสมอ ดังนั้นหากสามารถสร้างศรัทธาให้กับประชาชนว่าหน่วยงานของราชการพร้อมที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ให้หมดไป หรือเบาบางลงได้ ประชาชนจะเกิดความรักและศรัทธาต่อทางราชการ อีกทั้งงานทะเบียนเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของกรมการปกครอง และเป็นหน้าที่ที่จะต้องผสมผสานในด้านการบริการประชาชนกับระเบียบกฎหมาย โดยมีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานรองรับที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน คือ สำนักทะเบียนอำเภอ/กิ่งอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นต่าง ๆ และมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนแต่ละแห่งทำหน้าที่เปรียบเสมือนกลไกสำคัญที่ทำให้งานบริการด้านนี้ดำเนินไปด้วยดี หากเจ้าหน้าที่ทั้งหลายสามารถบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนแล้วก็เท่ากับเป็นการช่วยเหลืองานของกรมการปกครองในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอตลอดทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการที่ได้เสนอไว้แล้วข้างต้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักทะเบียนทุกประเภท และการให้บริการขององค์กรภาครัฐ สามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทาง

การศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอจังหวัดศรีสะเกษ ดังต่อไปนี้

เชษฐชัย จักชัย (2547 : 66-67) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน
ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
มหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ
ประกอบด้วย ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึง
พอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการ
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ
ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .08

แคทรียา เชนบุรัมย์ (2549 : 72 – 74) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับ
การศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ต่างต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ 1) การบริการด้านการขอเลขหมาย
ประจำบ้าน / รับแจ้งรื้อถอนบ้าน ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม
และตรวจสอบหลักฐาน มีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน – หลัง และประชาสัมพันธ์ให้

ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องนำมาเพื่อประกอบการขอเลขหมายประจำบ้าน
แจ้งรื้อถอนบ้าน รวมทั้งควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการผู้ใช้บริการ 2) การบริการรับแจ้ง
ย้ายปลายทาง ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน
ตรวจสอบความถูกต้อง ให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ
อย่างทั่วถึง 3) การบริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่
ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน และใช้ภาษาราชการในการติดต่อสื่อสารกับผู้มา
ใช้บริการ 4) การบริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควร
พูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ 5) การบริการขอตรวจคัดและ
รับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม (10 บาท) ในการตรวจ
คัด / รับรองรายการทะเบียนราษฎรในแต่ละครั้ง 6) การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่
ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน เพราะจะได้ไม่เสียเวลามา
แก้ไข 7) การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / รับแจ้งบัตรหมดอายุ ควรมีบัตรคิวและ
บริการให้ดีกว่านี้ ไม่ควรเสียค่าปรับในการทำบัตรล่าช้า

มีชัย แพงมาพรม (2550 : 59-62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึง
พอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวม
อยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านการตรง
เวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการและด้าน
ความต่อเนื่องในการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเบาะระหว่างอาชีพ ได้แก่ อาชีพ
รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค่าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวและเกษตรกรหรือ
รับจ้างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนอำเภอเซกา ได้แก่ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ควรให้บริการโดย

ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านการตรงต่อเวลา มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาและให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่า ควรจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำ มีวัตถุประสงค์สำหรับในการให้บริการและควรมีป้ายบอกทิศทางขั้นตอนการบริการอย่างเพียงพอ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่าอยากให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่บริการตลอดทั้งวันราชการและวันหยุด ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้ และควรให้บริการแล้วเสร็จในจุดเดียว ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่างานทะเบียนราษฎรควรมีการปรับปรุงคุณภาพและผลงาน และควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยอ่านเข้าใจง่าย สำหรับในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับทะเบียนปฏิบัติ

เนติพัฒน์ ฐีษณง (2550 : 87-95) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ พบว่าโดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้รับบริการระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านกระบวนการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ข้อเสนอแนะกรณีประชาชนมาติดต่อจำนวนมาก ควรเพิ่มเวลาให้บริการมาก่อนเวลาเปิดและหลังเวลาปิดทำการเล็กน้อย

ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดและชี้แจงกรณีงานอาจเสร็จล่าช้า ไม่หยุดชะงักการให้บริการ จัดทำป้ายเข้า-ออก การรับบริการไว้ทุกช่องเข้ารับบริการ ให้มีป้ายบอกชื่อตำแหน่งและงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชัดเจนทุกโต๊ะ จัดเส้นทางการติดต่อตามลำดับโต๊ะและกำหนดหมายเลขการติดต่อชัดเจน และดูแลรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ

เทพี ภูณานันท์ (2551 : 81 – 84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกรหรือรับจ้าง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ถึงแม้อาจล่าช้าเล็กน้อย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการบริการให้มีความรวดเร็ว มีความคล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไว้คอยบริการในระหว่างพัก

รับประทานอาหารเที่ยง และงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันควรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการอยู่เสมอ และควรจัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ข้อเสนอแนะทั่วไป ควรจัดให้มีสถานที่บริการถ่ายเอกสารที่สะดวกและราคาเหมาะสม และควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้การได้ดีและเพียงพอ

สุเทพ แสงอ่วม (2551 : 80 – 84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ขยายขนาดตัวอักษรของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่านี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ ด้านการ

ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไว้คอยรับบริการในระหว่างพัก
รับประทานอาหารเที่ยงและควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุด เช่น ในวันเสาร์ช่วงเช้าจนถึง
เที่ยง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิวและควรจัดให้มี
เครื่องดื่ม เช่น ชา กาแฟ โอวัลติน ไว้บริการผู้มารับบริการในระหว่างนั่งรอ ข้อเสนอแนะ
ทั่วไป ควรจัดให้มีการบริการรับถ่ายเอกสารที่มีราคาเหมาะสม ควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะ
ที่ใช้งานได้ดีและเพียงพอ

กรชนก ยุคละถึง (2552 : 68 – 69) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ใน
ระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความเสมอภาคที่บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านสถานที่บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การ
เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ระหว่างกลุ่มเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่ามี
ความพึงพอใจแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะดังนี้
เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ควรมีเอกสารชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ
ไว้บริการ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการให้
มากขึ้น การบริการประชาชนควรมีมาตรฐานเดียวกัน ควรมีระบบบัตรคิวที่ชัดเจน สำนัก
ทะเบียนควรมีการปรับปรุงให้กว้างขวาง ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ
ประชาชนและควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อการบริการ

บรรจง มาสขาว (2552 : 71 – 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน
ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่บริการ และอยู่ใน
ระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ควรจัดให้มีประชาชนสัมพันธ์ในสถานที่บริการงานทะเบียน ควรจัดหาเก้าอี้ที่เป็นกรวยใช้แล้วทิ้งได้โดยเพราะกลัวโรคติดต่อกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักเที่ยง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นยามมาดูแลในช่วงที่มีคนมาติดต่อเยอะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ ควรจัดทำแผ่นพับ แนะนำขั้นตอนการให้บริการแจกให้ผู้มาติดต่อ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ การเรียกหมายเลขตามบัตรคิวเสียงเบาเกินไป เจ้าหน้าที่ควรให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม

นุชลดา วงศ์คำจันทร์ (2553 : 65 – 66) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ 2. ด้านสถานที่ให้บริการ 3. ด้านกระบวนการบริการ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

2. แนวทางในการบริการตามคำแนะนำของผู้รับบริการ คือ
2.1 ควรรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ดูแลรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงกรณีการให้บริการล่าช้าให้ชัดเจน และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

2.2 ควรให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงการให้บริการล่าช้าของการบริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 ควรให้ความสนใจให้บริการในช่วงพักกลางวันมากขึ้น

จิระกุล ปะมา (2553 : 95 – 96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนก

เป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกออกเป็นลำดับ ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่จบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา และจบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกัน

3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีการบริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวกกับประชาชน ควรมีประชาสัมพันธ์ เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถามควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบายต่อการใช้ระบบอินเตอร์เน็ตในการแสดงความคิดเห็น และควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลระบบงานทะเบียนฯ เมื่อระบบเกิดขัดข้องจะได้แก้ไข ได้อย่างรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

จากผลการวิจัยที่ศึกษาได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลการศึกษาวิจัยที่เป็นแนวทางในการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแสดงออกถึงความรู้สึทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ มาเป็นแนวทางและเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้