

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด
ร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. งานบริการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร
4. เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมาย

ความหมายของการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้
อเนก สุวรรณทัต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 18) ได้ให้ความหมาย
ว่า การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ
การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่
อย่างมีไมตรีจิต

มหาวิทยาลัยมหิดล (2556 : 4) การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการ
ดำเนินการเพื่อประโยชน์ผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชม
องค์กรซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน
มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งาน
บริการวิชาการ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยศรีพระทุม (2556 : 3) การบริการ หมายถึง ความพยายามในการ
ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการ

บริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังรวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การบริการหมายถึง งานหรือกิจกรรมที่เป็นกระบวนการและขั้นตอนที่ผู้ให้บริการดำเนินการให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านของผู้รับบริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงสิ่งที่ต้องการ

1.2 ประเภทการบริการ

หน่วยงานที่จัดให้มีการบริการนั้นมีทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งการบริการที่จัดให้มีนั้นก็มีความหมายและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (อนุก สุวรรณทัต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ 2548 : 207)

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการบริการเพื่อมุ่งแสวงหากำไรจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนเบื้องต้นในการผลิตสินค้าบริการและความคาดหวังผลกำไรตอบแทนการลงทุน โดยส่วนใหญ่จะเป็นการดำเนินการของภาคเอกชน เช่น การให้บริการโรงแรม ภัตตาคาร การนำเที่ยว การขนส่ง เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการบริการโดยระบบราชการเพื่อมุ่งผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การบริการทางสาธารณสุข การบริการทางการศึกษา การบริการงานทะเบียนราษฎร เป็นต้น

ส่วนสมิต สัจฉกร (2543 : 19) แบ่งประเภทการบริการไว้ดังนี้

1. การบริการโดยตรง คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า

2. การบริการทางอ้อม คือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ โดยตรง แต่ผู้รับผลประโยชน์ได้รับประโยชน์โดยไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย

สรุปประเภทของการบริการแบ่งได้ดังนี้

การบริการเชิงธุรกิจหรือการบริการโดยตรง คือ การบริการของผู้ให้บริการเพื่อมุ่งแสวงหากำไรหรือผลตอบแทนจากการให้บริการนั้น ๆ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการดำเนินการของภาคเอกชน เช่น การให้บริการที่พักหรือโรงแรม ร้านอาหารหรือภัตตาคาร การนำเที่ยว และการขนส่ง เป็นต้น และการบริการสาธารณะหรือการบริการทางอ้อมคือการบริการโดยระบบราชการเพื่อมุ่งผลประโยชน์ของประชาชน และเพื่อพัฒนาประเทศ

ให้เจริญขึ้น เช่น การบริการทางสาธารณสุข การบริการทางการศึกษา การโทรคมนาคม
ขนส่ง เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบ โดย
สามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้ (อเนก สุวรรณทัต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ 2548 : 207)

1. ผู้ให้บริการ (Provider) คือ หน่วยงานของรัฐ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่
จัดให้มีบริการสาธารณะ และให้บริการกับประชาชน

2. กระบวนการให้บริการ (Service) คือ กระบวนการหรือขั้นตอนของ
การให้บริการสาธารณะต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยมีระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องใน
เรื่องนั้น ๆ เป็นตัวกำหนดกระบวนการและขั้นตอน

3. ผู้รับบริการ (Customer) คือ ผู้ที่มารับบริการสาธารณะของรัฐ โดยการ
รับบริการต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนตามที่หน่วยงานของรัฐนั้น ๆ กำหนด ตามบทบาท
หน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้

ส่วน มหาวิทยาลัยมหิดลได้แบ่งองค์ประกอบของการบริการ ดังนี้

(<http://www.op.mahidol.ac.th/orga/> ; 10)

1. ผู้รับบริการคือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำเป็นในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการคือ ผู้ที่ให้บริการหรือผู้ได้รับความจำเป็น ๆ ให้
ปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการคือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการคือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ
ให้บริการ

สรุป องค์ประกอบของการบริการแบ่งออกได้เป็นดังนี้ ผู้ให้บริการคือ
ผู้ปฏิบัติงานบริการเพื่อให้บริการในงานที่รับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ต่อผู้รับบริการ
ผู้รับบริการคือ ผู้ขอรับบริการจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการในงานที่รับผิดชอบของ
หน่วยงานนั้น ๆ งานที่ให้บริการคือ ภารกิจตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบของหน่วยงาน
นั้นตามที่กฎหมายกำหนดให้ดำเนินการ

1.4 การบริการที่ดี

สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น (2546 : 107 – 115) อธิบายได้ว่า การบริการที่ดี เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการยุคใหม่ ถ้าองค์กรใดมีการบริหารจัดการที่ดี จะมีผลต่อการให้บริการที่ดีด้วย โดยหลักทั่วไปการบริหารเพื่อการบริการที่ดี มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.4.1 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการให้บริการประชาชนเพื่อสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น สามารถดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันลดลงเพื่อให้การพิจารณา มีความ รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยวิธีการดังนี้

1) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ โดยส่วนใหญ่กฎหมาย

กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ จะกำหนดให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ หน้าที่ ในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการ บริหารงาน ซึ่งบางครั้งผู้บริหารอาจมีภารกิจหรือมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติราชการในเรื่องอื่นเป็น จำนวนมาก อาจทำให้การปฏิบัติราชการในเรื่องการบริการล่าช้า ดังนั้นการมอบอำนาจตาม หลักการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 สำหรับการกระจายอำนาจการตัดสินใจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สืบรวจอำนาจ หน้าที่ ของผู้บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติ ราชการตามที่กฎหมายกำหนด กฎ ระเบียบ และข้อบังคับกำหนดที่มีผลกระทบต่อ ประชาชน ซึ่งดำเนินการโดย

1. ตั้งคณะกรรมการสำรวจอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่สามารถมอบอำนาจได้
2. ให้สำนัก / กอง / ส่วน / ฝ่าย แจงรายละเอียดอำนาจ หน้าที่ ในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการตามที่กฎหมาย กำหนด กฎระเบียบ และข้อบังคับกำหนดที่อยู่ในอำนาจของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

3. คณะทำงาน ฯ เสนอผู้บริหารพิจารณาอบอำนาจหน้าที่ เพื่อ
กระจายอำนาจการตัดสินใจพิจารณาการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการ
ตามที่กฎหมายกำหนด กฎ ระเบียบ และข้อบังคับกำหนดที่มีผลกระทบกับประชาชน
โดยตรง

ขั้นตอนที่ 2 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาอบ
อำนาจการตัดสินใจในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการ
ให้กับรองผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัด หรือรองปลัดในส่วนที่เป็นเรื่องที่ทำให้
ประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อเกิดความรวดเร็วในการมารับการ
บริการสำหรับการมอบอำนาจให้ปลัดหรือรองปลัดควรจัดทำเป็นหนังสือโดยระบุอำนาจ
หน้าที่ให้ผู้ใด ตามกฎหมายใด พร้อมบัญชีแสดงการมอบอำนาจ

ขั้นตอนที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศกระบวนการงาน
บริการประชาชนที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้รองผู้บริหารองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นปฏิบัติราชการแทน

ขั้นตอนที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการติดตามผลการ
ใช้อำนาจของผู้ได้รับอำนาจปฏิบัติราชการแทน โดยอาจกำหนดการรายงานผลการใช้อำนาจ
ที่ได้รับมอบทุก 15 วันเป็นต้น และควรจัดให้มีการประเมินผลจากประชาชนโดยการสุ่ม
ถามความพึงพอใจหรือสอบถามเพื่อที่จะนำข้อมูลมาปรับปรุงต่อไป

2) การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เป็นศูนย์บริการประชาชนในการติดต่อ
สอบถามข้อมูลยื่นคำขออนุมัติ ขออนุญาตในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นและภารกิจของหน่วยงานภายนอกที่ต่อเนื่องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น โดยกระบวนการของการปฏิบัติของศูนย์บริการร่วม มีหน้าที่

2.1) รับเรื่องขออนุญาต และตรวจสอบเอกสาร

2.2) ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตาม

อำนาจหน้าที่

2.3) ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชน

2.4) แจ้งผลการดำเนินงาน

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอาจดำเนินการได้ดังนี้

1. ตั้งคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นคณะกรรมการ
 2. รวบรวมกระบวนการงานบริการประชาชนในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภารกิจของหน่วยงานภายนอกที่จะให้บริการในศูนย์บริการร่วมและให้หน่วยงานรับผิดชอบกระบวนการดังนี้
 3. ปรับระบบการทำงานของแต่ละกระบวนการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพที่เชื่อมต่อกันระหว่างศูนย์บริการร่วม และหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
 4. ปรับปรุงคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
 5. มีการจัดพิมพ์เอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องใช้ประกอบในการขออนุญาตพร้อมเอกสารในคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ศูนย์บริการร่วมใช้ในการบริการประชาชน
 6. การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานและรายละเอียดต่าง ๆ ของแต่ละกระบวนการงาน ที่มีให้บริการในศูนย์บริการร่วม โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการในศูนย์บริการร่วม
 7. ประกาศจัดตั้งศูนย์บริการร่วม และมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม
- 3) การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อต้องการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชนและประชาชนสามารถตรวจสอบได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีขั้นตอนตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท.0810.3/ว 10793 ลงวันที่ 19 กันยายน 2546 และที่ มท.0810.3/4422 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2546 ดังนี้
- กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการบริการ โดยพิจารณาจากงานที่ให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสามารถกำหนดได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอน และลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน โดยการสำรวจกระบวนการให้บริการประชาชนและพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน หากเห็นว่ากระบวนการงานที่กระทรวงมหาดไทย ได้แนะนำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการให้บริการประชาชน จำนวน 18 กระบวนงาน ยังไม่เหมาะสมจึงต้องมีการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เดิมลงร้อยละ 30 - 50 ตามมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ซึ่งการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในลักษณะเร่งรัดให้เร็วขึ้น จะทำให้เกิดผลเสียทำให้งานผิดพลาดได้ ดังนั้น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน มีการศึกษาการวิเคราะห์ที่ใช้หลักเทคนิควิชาการทันสมัยเข้าร่วม

หลักการทั่วไปในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

1. ตัด ได้แก่ การตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ เพราะการทำงานที่ไม่จำเป็นนั้นเป็นการทำงานที่สิ้นเปลืองสูญเปล่า
2. รวม ได้แก่ การรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกัน แล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วก็ต้องจัดระบบงานเสียใหม่โดยเอากระบวนการบริการที่เหลือและส่วนต่าง ๆ มารวมกันแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น นำงานคล้ายกันมารวมเข้าด้วยกัน
3. เปลี่ยนขั้นตอน ได้แก่ การลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ ให้กระชับกว่าเดิมที่เป็นอยู่ หรือการสับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อให้การทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้น ก็ควรกระทำได้
4. ทำให้ง่าย ได้แก่ การทำงานให้ง่ายหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ในการปฏิบัติงานนั้นมักจะมียางที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนมีขั้นตอนมาก ควรทำให้เรียบง่ายขึ้นเพื่อทุกคนเข้าใจง่ายขึ้น
5. ใช้เครื่องมืออุปกรณ์เข้าช่วย การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย โดยการนำระบบ IT เข้ามาใช้ในสำนักงานจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวแล้ว จะทำให้การพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการจากเดิมลงกระทำได้ง่ายมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำแผนปฏิบัติการว่า จะลดขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการเรื่องใด เมื่อใด ให้ครบทุกกระบวนการงาน

ขั้นตอนที่ 4 ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ และจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบทั่วกัน

ขั้นตอนที่ 5 รับฟังความคิดเห็นหรือสอบถามเป็นหนังสือ ซึ่งหากว่ามีระบบรับฟังข้อร้องเรียนหรือมีการสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการที่ดี ก็จะทำให้การบริการงานท้องถิ่นนั้นบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการดังนี้

1. การจัดระบบความคิดเห็นเบื้องต้น อาจทำได้ดังนี้

1.1 จัดระบบในการรับฟังและตรวจสอบความคิดเห็นจาก

ผู้รับบริการ

1.2 จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการและความ

พึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3 จัดทำแผนปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอาจดำเนินการได้หลายวิธี เช่น

1.3.1 จัดให้มีกล่อง / ผู้รับความคิดเห็น

1.3.2 จัดให้มีแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอกรอกข้อมูล

1.3.3 เปิดสายด่วนรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

2. การดำเนินการเมื่อประชาชน/ส่วนราชการสอบถามหรือร้องเรียน

กรณีสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นควรพิจารณา ดังต่อไปนี้

2.1 มอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่อง

สอบถามหรือร้องเรียน

2.2 จัดให้มีสมุดบันทึกการควบคุมสอบถามหรือร้องเรียน โดยในรายละเอียดของสมุดบันทึกประกอบด้วย เรื่องที่สอบถามหรือร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

2.3 ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้สอบถามหรือผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน หรือตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศไว้ในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

2.4 กำชับให้พนักงานส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่รับผิดชอบให้ความสำคัญในเรื่องร้องเรียน โดยหากกรณีใดมีอุปสรรคความยุ่งยากในการปฏิบัติราชการหรือปัญหาจากบุคคลอื่น โดยมีข้อมูลเบื้องต้นตามควร ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยทันที

3. การเปิดเผยข้อมูล ควรเปิดเผยข้อมูล ในการปฏิบัติราชการทุกเรื่อง ยกเว้นตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540 ได้ยกเว้นไว้

4. การอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการเพื่อเป็นการบริการประชาชนและพัฒนาบุคลากรของท้องถิ่น อาจดำเนินการดังนี้

4.1 มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

4.2 จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนประกาศให้ประชาชนทราบ

4.3 จัดจุดประชาสัมพันธ์มีเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาทำการ

4.4 มีบอร์ดประกาศ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารทันต่อเหตุการณ์

4.5 มีการประกาศเสียงตามสาย

4.6 จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าดูได้

4.7 มีช่องทางการติดต่อสอบถามบริการหลายช่องทาง

5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้ แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดเหมาะสมและสะดวกกับตนเองซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.1 จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละพื้นที่

- หรือในวันหยุด
- 5.2 ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงเวลาพักเที่ยง
 - 5.3 เปิดให้ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์
 - 5.4 จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่
 - 5.5 ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์
 - 5.6 จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานเอกชนรับคำขอหรือชำระค่าบริการได้
6. จัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้บริการ
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจว่าจะแก้ปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้ อาจดำเนินการ ดังนี้
- 6.1 เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงานและมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง
 - 6.2 เจ้าหน้าที่ต้องผ่านการทดสอบความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี
 - 6.3 ต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
 - 6.4 มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
7. จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม
- 7.1 จัดสถานที่ให้มีความสะอาด
 - 7.2 มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการต่าง ๆ
 - 7.3 มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอ
 - 7.4 มีเก้าอี้รองรับเพียงพอ
 - 7.5 จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้สำหรับบริการประชาชน
 - 7.6 มีบริการหนังสือ แผ่นพับ ให้อ่านขณะนั่งรอ
 - 7.7 มีจุดบริการน้ำดื่ม อาหาร

7.8 มีช่องทางพิเศษหรือบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่าง ๆ
ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือ คนชรา และผู้พิการ

7.9 มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ

7.10 มีโทรศัพท์ให้ดูขณะนั่งรอบริการ

7.11 มีการบริการถ่ายเอกสาร

7.12 มีมุมเล่นสำหรับเด็ก

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 775) ระบุนิยามของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อเนก สุวรรณทัต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548 : 43) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น

มหาวิทยาลัยศรีประทุม (2556 : 3) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ พอใจ ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวัง เช่น การได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ เป็นต้น

ความพึงพอใจการให้บริการ

โดยทั่วไปเมื่อกกล่าวถึงการบริการแล้วมักถูกมองว่าเป็นการบริการที่ล่าช้า ขั้นตอนซับซ้อน กฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้องขาดคุณภาพจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนี้ (สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น 2546 : 107 – 115)

1. การกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ

1.1 มองว่าการบริการมีความเหมาะสมเพียงใดจะปรับเปลี่ยนอย่างไรเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

- 1.2 กิจสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- 1.3 หาคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไร
- 1.4 จะสร้างความพึงพอใจได้อย่างไร
- 1.5 ต้องถือว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ผลสำเร็จของงาน
- 1.6 ต้องพัฒนาคุณภาพตลอดไป
- 1.7 ตอบคำถามตัวเองว่าพร้อมที่จะบริการที่ดีกว่าแก่เขาหรือไม่
2. ค้นหากระบวนการที่เป็นปัญหา
- 2.1 ดูว่ากระบวนการใดไม่สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์ดังกล่าว
- 2.2 ศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการเขียนออกมาเป็นขั้นตอนดูว่ามี
- กี่ขั้นตอน
- 2.3 หากจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยากของการบริการ
3. ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่
- 3.1 พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าสามารถตัดขั้นตอนนั้นได้หรือไม่
- 3.2 ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน เป็นต้น
- 3.3 รวมขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนที่ดีที่สุด
- 3.4 รวบรวมขั้นตอนที่ต้องปรับลดและที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่
- 3.5 หรืออาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย โดยไม่สนใจว่าเคยทำอะไรเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย
4. การปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการที่เป็นเลิศ
- การพัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นจะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงาน ของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

4.1 การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

4.1.1 จะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

4.1.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการ

4.1.3 ให้โอกาสประชาชนเสนอแนะ

4.1.4 ต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ

ความสำเร็จของเรา

4.2 การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

4.2.1 มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

4.2.2 ปรับให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

4.2.3 คำนึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

4.2.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน

4.2.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

4.2.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4.2.7 ทำงานเป็นทีม

4.2.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

4.2.9 ทำงานยึดกระบวนการที่ยืดหยุ่น

4.2.10 ยึดการบริหารจัดการที่ดี

4.2.11 มีมาตรการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการ

4.3 หลักการบริการเป็นเลิศ

4.3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส

4.3.2 เต็มใจบริการ

4.3.3 ทำงานฉับไว

4.3.4 ปราศรัยไพเราะ

4.3.5 เหมาะสมโอกาส

4.3.6 ไม่ขาดน้ำใจ

4.4 ลักษณะที่ดีของผู้บริการ

4.4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

4.4.2 พุดจาไพเราะอ่อนหวาน

4.4.3 เป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย

- 4.4.4 ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
- 4.4.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ หลีกเลี่ยงการรับคำหากไม่แน่ใจ
- 4.5.6 แสดงว่าเต็มใจบริการ
- 4.5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งคุณเฉียว ใส่อารมณ์กับผู้มาติดต่อ
- 4.5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะเสมอ
- 4.5.9 มองคนในทางที่ดี
- 4.5.10 พัฒนาด้วยตนเองอยู่เสมอ ทั้งการพูด ความรู้และบุคลิกภาพ
- 4.5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก แต่ให้เป็นเป็นนักฟังที่ดี
- 4.5.12 แสดงความสนใจผู้มาติดต่ออย่างชัดเจน
- 4.5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ

4.5 เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

- 4.5.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- 4.5.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
- 4.5.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4.5.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 4.5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 4.5.6 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- 4.5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
- 4.5.8 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 4.5.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

4.6 การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่ ในการจัดสำนักงานยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบร้อยดังนี้

- 4.6.1 จัดให้สอดคล้องกับกระบวนการบริการที่ปรับปรุงใหม่ทำให้
ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดลงไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- 4.6.2 เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของ
เจ้าหน้าที่
- 4.6.3 สร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง
- 4.6.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
- 4.6.5 จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.

4.6.6 ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงาม เป็นธรรมชาติ

นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการซึ่งขึ้นอยู่กับ การให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ (Millet John. 1954 : 112 – 114)

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีความยุติธรรม ผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องเป็นการให้บริการที่ตรงต่อเวลา และตรงต่อการกำหนดนัดหมายที่จะ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การบริการจะต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอและสถานที่การให้บริการที่เหมาะสม
4. ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ยึด ความพอใจของผู้ให้บริการว่าจะให้หรือบริการเมื่อใดก็ได้
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานหรือการเพิ่มประสิทธิภาพ ของผู้ให้บริการให้มากขึ้น

3. งานบริการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร



ภาพที่ 1 บรรยากาศของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนและรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดและเปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ 30 มีนาคม 2552 เป็นต้นมา โดยให้การบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเป็นหลัก

งานทะเบียนราษฎร เป็นพื้นฐานทะเบียนทั่วไป และเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการ ประกอบเอกสารทางราชการหรือเอกสารสิทธิต่าง ๆ ของบุคคล สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร มีภารกิจในการให้บริการประชาชนภายในเขตรับผิดชอบ ดังนี้ (เทศบาลตำบลปอภาร. 2552 : 2-8)

3.1 การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อน ถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

1. เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
 2. เด็กเกิดนอกบ้านบิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง
 3. เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) ให้กับบิดาหรือมารดาไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น
 4. เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ที่ตั้งอยู่
 5. ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด เกิดนอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน
- กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3.2 การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาล ตายตามธรรมชาติหรือตายผิดปกติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

1. คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง
2. คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง
3. คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการตาย (ท.ร. 4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น
4. ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคม ไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มิชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออกหรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

1. ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายเว้นแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้งโดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

2. ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืน ไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3.4 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี

1. กรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

2. กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยัง ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

3. กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย

4. กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

5. กรณีเด็กอนาถา

6. กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

7. กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

8. กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

9. กรณีคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

10. กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ

11. ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

12. สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

12.1 กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

12.2 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม

12.3 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียน
ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

12.4 กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้ว ให้ยื่นคำ
ร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

3.5 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

3.5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

3.5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

3.5.3 กรณีตายแต่ยังไม่ได้จำหน่ายตาย

3.5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เข้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำ
แล้วแต่กรณี

3.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร เอกสารการ
ทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

3.6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

3.6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

3.6.3 มรณะบัตรและทะเบียนคนตาย

3.6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
หรือ ผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้แจ้งในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลง รายการเอกสาร
ทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือ
หลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี
พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

3.7 การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร แบ่งออกได้ 2
ประเภท ได้แก่

3.7.1 การตรวจหรือคัดจากสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคน
ตาย (ตามมาตรา 6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็น

ผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัดและบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม

3.7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรพ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตามมาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

3.8 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

3.8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

3.8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถวห้องแถวหรืออาคารชุดให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างแล้วเสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4. เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สาระสำคัญของเทศบาลตำบลปอภารมีดังนี้ (เทศบาลตำบลปอภาร. 2555 : 2-12)

4.1 ข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลปอภารจัดตั้งประมาณ ปี พ.ศ. 2333 หรือประมาณ 200 ปี ที่แล้ว โดยการนำของขุนพิลึก อพยพมาจากบ้านเก่านองเป้ง ตำบลคงลาน อำเภอเมือง ร้อยเอ็ด ตั้งชื่อเป็นหมู่บ้านปอภาร มีกำนันปกครองตำบลปอภารคนปัจจุบันคือ นายวิชัย วิเศษวิสัย

วิสัยทัศน์ของเทศบาลได้แก่ “สะดวกในการคมนาคม เสริมสร้างการเรียนรู้ นำสู่การพัฒนาอาชีพเสริม เพิ่มรายทางเศรษฐกิจ ใช้ชีวิตอย่างพอเพียง”

4.1.2 ที่ตั้ง เทศบาลปอภารห่างจากอำเภอเมืองร้อยเอ็ด และจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นระยะทาง 17 กิโลเมตร สภาพพื้นที่โดยทั่วไปตำบลปอภารมีพื้นที่ติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสีแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ

เนื้อที่ เทศบาลปอภารมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 32 ตารางกิโลเมตร หรือ 20,000 ไร่ การใช้ประโยชน์ของที่ดิน ร้อยละ 80 เป็นพื้นที่ทำการเกษตร เช่น ทำนา และปลูกพืชอื่น ๆ เช่น ยาสูบ พืชผัก นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น หนองสิม หนองใหญ่ และหนองน้ำกระจายไปทั่วพื้นที่ตำบล

ปัจจุบันเทศบาลตำบลปอภารได้แบ่งออกเป็น 2 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

1. เขตที่ 1 ประกอบด้วย

- 1.1 หมู่ที่ 6 บ้านปอภาร
- 1.2 หมู่ที่ 7 บ้านปอภาร
- 1.3 หมู่ที่ 8 บ้านปอภาร
- 1.4 หมู่ที่ 9 บ้านคงเค็ง – สะแบง
- 1.5 หมู่ที่ 12 บ้านปอภาร
- 1.6 หมู่ที่ 13 บ้านปอภาร
- 1.7 หมู่ที่ 14 บ้านปอภาร

2. เขตที่ 2 ประกอบด้วย

- 2.1 หมู่ที่ 1 บ้านคงเค็งน้อย
- 2.2 หมู่ที่ 2 บ้านโลกก่อง
- 2.3 หมู่ที่ 3 บ้านโลกพิลา
- 2.4 หมู่ที่ 4 บ้านเขียดเหลื่อง
- 2.5 หมู่ที่ 5 บ้านโคกสง่า
- 2.6 หมู่ที่ 10 บ้านคุยมาศย์
- 2.7 หมู่ที่ 11 บ้านหนองโสก หว่านไฟ

4.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

4.2.1 อาชีพ

ประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ประมาณร้อยละ 78.9 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งมีพื้นที่เพาะปลูกทั้งสิ้น 20,000 ไร่ โดยมีข้าวเป็นพืชเศรษฐกิจหลักที่สำคัญรองลงมา คือ ยาสูบพันธุ์เตอร์กิช นอกจากนี้ยังปลูกพืชอื่น เช่น ข้าวโพคแดงควา พริก และผักต่าง ๆ ส่วนการเลี้ยงสัตว์จะเลี้ยงเพื่อจำหน่ายและใช้บริโภค เช่น วัว ควาย หมู เป็ด ไก่ ฯลฯ พื้นที่สาธารณะประโยชน์จำนวน 945 ไร่ พื้นที่อยู่อาศัย 1,075 ไร่

อาชีพอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เป็นการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรโดยมีโรงสีข้าวกระจายอยู่ทุกชุมชน นอกจากนี้ยังมี อุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น จักสาน เย็บผ้า ทำแกน เป็นต้น

4.2.2 หน่วยธุรกิจในเขตของเทศบาลตำบลปอภาร

- | | |
|----------------------|---------|
| 1) ปั้มน้ำมันและก๊าซ | 2 แห่ง |
| 2) โรงสีข้าว | 13 แห่ง |

4.3 สภาพทางสังคม

4.3.1 การศึกษา

- | | |
|--------------------------------|--------|
| 1) โรงเรียนประถมศึกษา | 1 แห่ง |
| 2) โรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส | 1 แห่ง |
| 3) โรงเรียนอาชีวศึกษา | - แห่ง |
| 4) โรงเรียน / สถาบันชั้นสูง | - แห่ง |
| 5) ห้องสมุดประชาชน | - แห่ง |
| 6) ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน | 3 แห่ง |

4.3.2 สถาบันและองค์กรศาสนา

- | | |
|--------------------|---------|
| 1) วัด / สำนักสงฆ์ | 11 แห่ง |
| 2) มัสยิด | - แห่ง |
| 3) ศาลเจ้า | - แห่ง |
| 4) โบสถ์ | 1 แห่ง |

4.3.3 สาธารณสุข

- | | | |
|-------------------------|------|------|
| 1) โรงพยาบาลของรัฐ | - | แห่ง |
| 2) สถานีอนามัยประจำตำบล | 1 | แห่ง |
| 3) สถานพยาบาลเอกชน | 1 | แห่ง |
| 4) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน | 1 | แห่ง |
| 5) อัตราการใช้ส้วม | 100% | |

4.3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- | | | |
|------------------|---|------|
| 1) สถานีตำรวจ | - | แห่ง |
| 2) สถานีดับเพลิง | - | แห่ง |

4.4 การบริการพื้นฐาน

4.4.1 การคมนาคม มีถนนในพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านภายในหมู่บ้านและท้องถิ่นอื่น มีจำนวนถนนดังนี้ ถนนลาดยางจำนวน 7 กิโลเมตร ถนนลูกรังจำนวน 30 กิโลเมตร ถนนคอนกรีตจำนวน 6 กิโลเมตร และถนนดินจำนวน 12 กิโลเมตร

4.4.2 การโทรคมนาคมมีที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 7

4.4.3 การไฟฟ้า มีไฟฟ้าบริการทั้ง 14 หมู่บ้านและประชากรใช้ไฟฟ้าได้ 2,152 ครัวเรือน 7,409 คน

4.4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติมีลำน้ำ ลำห้วย 5 สายและบึง หนอง 18 แห่ง

4.4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น มีฝาย 6 แห่ง บ่อน้ำตื้น 500 แห่ง บ่อโยก 16 แห่ง

4.5 ข้อมูลอื่น ๆ

4.5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ทรัพยากรดิน ดินมีสภาพเป็นดินร่วนปนทรายกักเก็บน้ำไม่ค่อยได้ ดินใช้เพาะปลูกได้ไม่ค่อยดี และดินขาดอินทรีย์ธาตุ

ทรัพยากรน้ำมีไม่มากไม่เพียงพอสำหรับประชากรใช้อุปโภคบริโภค และใช้ในการเกษตรกรรม ซึ่งส่วนมากต้องอาศัยน้ำฝนและน้ำใต้ดิน

ทรัพยากรป่าไม้ ป่าไม้ในเขตเทศบาลตำบลปอการ เหลือน้อยมาก ส่วนมากต้นไม้ที่ยังเหลืออยู่เป็นต้นไม้ที่เกษตรกรปลูกขึ้นตามที่ดินของตนและภายใน หมู่บ้าน ซึ่งต้นไม้ส่วนมากถูกแปรรูปเพื่อสร้างที่อยู่อาศัย

4.5.2 มวลชนจัดตั้ง

- 1) ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 89 คน
- 2) อสม. จำนวน 230 คน
- 3) อปพร. จำนวน 46 คน
- 4) ตำรวจอาสา จำนวน 79 คน
- 5) กลุ่มอาชีพ จำนวน 32 คน
- 6) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต 14 คน

4.5.3 ศักยภาพในตำบล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) บุคลากร จำนวน 50 คน แบ่งได้ ดังนี้

- 1.1) ตำแหน่งในสำนักปลัด 15 คน
- 1.2) ตำแหน่งในกองคลัง 6 คน
- 1.3) ตำแหน่งในกองช่าง 4 คน
- 1.4) ลูกจ้างประจำ 2 คน
- 1.5) พนักงานจ้างภารกิจ 19 คน
- 1.6) พนักงานจ้างทั่วไป 4 คน

2) ระดับการศึกษาของบุคลากร

- 2.1) ประถมศึกษา - คน
- 2.2) มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา 18 คน
- 2.3) ปริญญาตรี 25 คน
- 2.4) สูงกว่าปริญญาตรี 7 คน

4.5.4 รายได้ของเทศบาลตำบลปอการ

ประจำปีงบประมาณ 2554 จำนวน 31,414,092.77 บาท

จำแนกเป็น

- 1) รายได้ที่เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง จำนวน

12,389,461.77 บาท

2) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล จำนวน 12,228,131.00 บาท

3) เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ จำนวน 6,796,500.00 บาท

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานการศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า มีดังนี้

แลทธิยา เชนบุรัมย์ (2549 : 51-53) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยกเว้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ จำแนกตามการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถามและตรวจสอบหลักฐาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนอย่างชัดเจน และผู้ปฏิบัติงานควรมีความระเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานมากกว่าที่เป็นอยู่

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 : 52-58) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีการกำหนดขั้นตอนและผู้รับผิดชอบชัดเจน ทำให้การบริการได้อย่างถูกต้องตามลำดับกระบวนการงาน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถชี้แจงให้คำปรึกษาตอบปัญหาข้อข้องใจ

ได้เป็นอย่างดีบริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าสถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด แต่คับแคบเนื่องจากอยู่ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ เชียงดาว วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างหรือปรับปรุงอาคารสถานที่ และจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยขึ้น

อุทิศย์ กุลสอน (2550 : 57-58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยบริการแนะนำระเบียบขั้นตอนและการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วขึ้น

ณัฐรดา กิตติกาล (2551 : 41-46) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาในด้าน ต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ พบว่า ความต้องการมากอันดับแรกคือ ป้ายบอกขั้นตอนและระเบียบวิธีการในการขอรับบริการที่ชัดเจน ด้านการให้บริการพบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ ให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ ชี้แจงระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ด้านการประสานงาน พบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ มีระบบการประสานภายในที่ดี ด้านค่าธรรมเนียม พบว่า ความต้องการมากอันดับแรก คือ ให้ค่าชี้แจง

เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะคือเจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องและควรมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

สุธิษั ยอดเพชร (2551 : 35-37) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ข้อเสนอแนะหน่วยงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และมีความพร้อมที่จะรับเอาสิ่งใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาให้บริการประชาชน ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการบริการในการบริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ควรจัดหาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ภักจิรา แสงสุกาว (2551 : 69-79) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานีคิดเป็นร้อยละ 67.0 และแยกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาคมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาคือแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเพียงพอ ชัดเจน ถูกต้องและสะดวกในการดำเนินการ ร้อยละ 81.0 และมีจุดบริการให้คำแนะนำ การนัดหมายและบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ ร้อยละ 78.9 ตามลำดับ สำหรับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยมากที่สุดคือท่านรู้สึกว่าคุณต้องรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างนานคิดเป็นร้อยละ 61.2 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริการอย่างเพียงพอผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 74.0 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ร้อยละ 68.7 ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา ร้อยละ 64.8 และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ร้อยละ 62.2 ตามลำดับ

เทพี ภูนันท์ (2551 : 58-59) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอบ้านท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการคอยแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วขึ้น ให้มีบริการช่วงพักเที่ยง และควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการและราคาเหมาะสม

สุเทพ แสงอ่วม (2551 : 57-58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการคอยแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ตรงเวลา และให้มีบริการช่วงพักเที่ยง

กรกฎ ประสิทธิ์พันธ์ (2554 : 35-37) ได้ศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ มาตรฐานเกี่ยวกับโครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงาน มีการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนเป็นหมวดหมู่สะดวกในการใช้งาน มีระบบการค้นหาที่รวดเร็ว มีการนำระบบ 5 ส. มาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร มีเอกสารในการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่มีการรายงานผล

การปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลและรายงานประจำวัน มีเพียงการรายงานประจำเดือนเท่านั้น มาตรฐานเกี่ยวกับบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด การใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีความชำนาญดีพอสมควร มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมในการบริการค่อนข้างดี การจัดพื้นที่ในการบริการประชาชนมีความคับแคบ ผู้จัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ การจัดทางเดินงานไม่เป็นระบบ ต้องใช้สำนักงานร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครราชสีมา มีการประเมินความพึงพอใจบางครั้ง ป้ายและสัญลักษณ์แสดงช่องทางการให้บริการไม่ครบถ้วน ไม่มีแผนผังแสดงมาตรฐานเวลาในการบริการ ควรจัดกิจกรรมหรือ โครงการอบรมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการด้านทะเบียนควรแยกสถานที่ปฏิบัติงานให้อยู่ในบริเวณเดียวกันกับสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม เพื่อความสะดวกในการบริหารงาน การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สรุป ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการได้อย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการคอยแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วขึ้น ให้มีบริการช่วงพักเที่ยง และควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการและราคาเหมาะสม