

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาโดยอาศัยกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการค้นคว้าดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย
4. บริบทเกี่ยวกับงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกพอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2546 : 793)

เดวิด และ ริชาร์ด (David and Richard. 1962 : 77 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

โวลแมน (Wolman. 1973 : 109) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) กล่าวว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

กิติมา ปรีดีติติก (2532 : 301) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและผลที่ได้รับการตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ปรากรม วุฒิพงษ์ และคณะ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการมีการศึกษาอย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงระบบบริการ และสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่น่าประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่งคือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดี และให้มีประสิทธิภาพ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 22) กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจ และไม่พอใจได้

มณี โพธิเสน (2543 : 43) กล่าวว่า iva ความความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจ ต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญาเพื่อมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

วิรัช สงวนวงษ์วาน และพรรณพิมล ก้านนก (2545 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากับสิ่งที่คาดหวังระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้นๆ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกโดยรวมที่แสดงออกทางอารมณ์ในเชิงบวกหรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อเรื่องหนึ่งเรื่องใดจากผลปฏิบัติงานและผลที่ได้รับการตอบแทนจากสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใด

## 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 - 37) กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น(Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับ (Expectations) ซึ่งอาจสูงหรือต่ำ โดยประเมินค่าต่อสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง และมีการแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการ 4 ลักษณะคือ

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 - 69) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

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

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 5 - 8) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ คือ การเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการ ไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีผนังการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ลูกหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมายซองฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อกับองค์กรต่างๆ เป็นต้น

มิลเลท.เจ.ดี (Millet J.D., 1954 : 397) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของรัฐนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การได้รับความเสมอภาค (Equitable Sservice) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amped Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า มีปัจจัยหลายประการทางการบริการที่มีผลต่อการเกิดความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งแต่ละปัจจัยดังกล่าวนี้เมื่อผู้รับบริการนำมาประเมินกับความคาดหวังของตนที่มีอยู่ก่อนแล้ว โดยจะแสดงออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

### 1.3 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงของการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่นการสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตจากพฤติกรรมของผู้มารับบริการทั้งก่อนรับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังรับบริการ ทั้งนี้การวัดความพึงพอใจผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง



## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

อนงก สุวรรณทัต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต

มหาวิทยาลัยมหิดล (2556 : 3) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเขา เนื่องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยศรีประทุม (2556 : 4) การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้น ของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังรวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้จัดขึ้น โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้น ของผู้ให้บริการ แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติผู้รับบริการ เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการให้ได้รับความประทับใจตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### 2.2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

มิลเลท.เจ.ดี (Millet. J.D., 1954 : 144) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจประกอบด้วย

2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ และมาตรฐานในการบริการเดียวกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.2.2 การให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ (Timely Service) คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงต่อความต้องการ มีขั้นตอนที่กำหนดไว้ชัดเจนและได้ปฏิบัติตามที่กำหนด

2.2.3 การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอเหมาะสม โดยมีผลเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการและดูแล อย่างที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องทุกขั้นตอน การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในเวลาที่กำหนดโดย ยึดประโยชน์ของผู้รับบริการ ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดบริการเมื่อใด ก็ได้

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการ พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าเรื่อยๆ กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยทรัพยากรเดิม หรืออาจกล่าวได้ว่าการให้บริการที่ดีขึ้นกับ การเข้าถึงบริการ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ มีดังนี้

1) ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับ ความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งหมายรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ ให้บริการด้วย

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

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ และมีความรู้ความสามารถในงาน



4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีจิตวิญญาณ
  5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
  6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
  7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
  8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
  9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
  10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญต่างๆ ดังนี้
1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
    - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
    - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
  2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
    - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
    - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
    - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
    - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
  3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
    - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
    - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
    - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

#### 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

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 มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

#### 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

#### อุปกรณ์

#### 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

#### 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ มีองค์ประกอบหลายอย่าง ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการจะต้องบริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ ตรงต่อเวลา มีน้ำใจ มีความซื่อสัตย์ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดี เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ มีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ 2) สถานที่ให้บริการต้องมีความเหมาะสม สะดวก

3) ด้านกระบวนการต้องไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนจนเกินไป 4) การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้สำหรับผู้ใช้บริการ

### 3. การปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย

#### 3.1 ความหมายของงานทะเบียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 515) นิยามความหมายของคำว่า ทะเบียนไว้ว่า บัญชีจดลักษณะจำนวนคน จำนวนสัตว์ หรือจำนวนสิ่งของตลอดจนการงานต่างๆ ที่รัฐบาลตั้งไว้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับประชาชนพลเมือง

ดังนั้นงานทะเบียนจึงหมายถึงการจดบัญชีลักษณะคน สัตว์ และสิ่งของ ต่าง ๆ ไว้เพื่อบันทึกความจำเป็นหรือเป็นหลักฐานในการตรวจสอบหรือเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ หรือเพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการซึ่งลักษณะการจัดทำหรือจดทะเบียนจะเป็นลักษณะใดขึ้นอยู่กับความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของทะเบียนแต่ละชนิด

#### 3.2 ความเป็นมาของงานทะเบียน

งานทะเบียนได้มีขึ้นในประเทศไทยมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย แต่การกระทำในครั้งนั้นมุ่งหมายเฉพาะจะรู้ถึงชายฉกรรจ์ที่ต้องการไว้เป็นไพร่พลเท่านั้น ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยาสมัยพระบรมไตรโลกนาถ ได้จัดบัญชีเลขหมู่สัตว์ หรือเลขสัก เพื่อเกณฑ์แรงงาน ไพร่ และเป็นประโยชน์ในการเก็บภาษีอากร ต่อมาในรัชกาลที่ 5 ได้เริ่มออกกฎหมายใช้บังคับซึ่งได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2467 สมัยพระยามหาสารคามธาดาวิชัยชีพภูธร ได้มีการจัดตั้งกรมทะเบียน สมัยรัชกาลที่ 7 ได้ยุบกองทะเบียนสังกัดกรมมหาดไทย จนกระทั่งเปลี่ยนมาเป็นสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครองในปัจจุบัน (ธีรพงษ์ ภัคดิไพบูลย์สกุล, 2538 : 14)

#### 3.3 ความสำคัญของงานทะเบียน

บุญธรรม เลิศสุขีเกษม (2551 : 331 - 332) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานทะเบียนไว้ดังนี้

3.3.1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลายประเภทที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่นการทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทยการพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทยการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

3.3.2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิด และต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ

3.3.3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งต่าง ๆ

3.3.4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผน

3.3.5 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

3.3.6 ด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติ ที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

3.3.7 ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว การหย่า รับรองบุตร และการรับบุตรบุญธรรม

3.3.8 ด้านการปกครอง เป็นประโยชน์ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่ และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

#### 3.4 หลักการปฏิบัติงานทะเบียน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย กำหนดนโยบายเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับถือเป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้ (ส่วนการทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง. 2544 : 4)

3.4.1 สะดวก คือประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และไม่เสียเวลารอคอย รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก มีประสิทธิภาพด้วย เนื่องจากงานทะเบียนส่วนมากเป็นกฎหมายจะมีลักษณะบังคับให้ประชาชนต้องปฏิบัติซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด และมีภาพลบต่อหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงเน้นความสะดวกเป็นสำคัญทั้งความสะดวกของประชาชนที่มาติดต่อและความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยวิธีการที่สำคัญคือการปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการประชาชน

3.4.2 รวดเร็ว คือประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่ประชาชนมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากและสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงนั่นคือประชาชนนั้นต้องการความรวดเร็วเพราะในการรอคอยแต่ละครั้งของการติดต่อราชการบางครั้งที่ต้องใช้เวลาเป็น

วัน ดังนั้นเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรมีการจัดระบบที่ดี เช่น การจัดระบบก่อนหลัง การจัดให้ผู้ใหญ่บ้านหมุนเวียนกันมาเข้าเวรเพื่อรอรับบริการประชาชนให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด

3.4.3 สุจริต คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานเกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติอาจมีบุคคลต่างด้าวดำเนินการทุจริตทางทะเบียนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิบางประการอันกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ดังนั้นความสุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการป้องกันปัญหาดังกล่าว รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากประชาชนในการป้องกันการทุจริตทางการทะเบียนด้วย

3.4.4 ยุติธรรม คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมต่อประชาชนที่มารับบริการ เนื่องจากงานทะเบียนมีประชาชนติดต่อเพื่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากควรมีระบบการจัดบริการก่อนหลังที่ดีไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อเป็นไปตามแนวทางควรจัดลำดับก่อนหลังให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ

3.4.5 ประชาสัมพันธ์ คือทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนรวมทั้งให้ความร่วมมือ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการทะเบียนอำเภอดังกล่าว สรุปได้ว่างานทะเบียนเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยประชาชนมีความจำเป็นต้องมาติดต่อรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภออยู่เสมอ การบริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจและเกิดศรัทธาแก่ผู้ติดต่อรับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อทางราชการโดยรวมต่อไป

### 3.5 ประเภทของงานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

จรรยา วัฒนาประยูร (2551 : 395-450) ได้สรุปภารกิจของสำนักทะเบียนอำเภอไว้ดังนี้

#### 3.5.1 การดำเนินงานทะเบียนราษฎร มีแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

1) การรับแจ้งเกิด ไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้านหรือพบเด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดดังนี้

1.1) เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้าน หรือบิดามารดาเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่มีคนเกิด

1.2) เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่มีคนเกิด

1.3) เด็กเกิดในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลผู้ทำคลอดต้องออกหนังสือรับรองการเกิดเพื่อออกสูติบัตร (ทร. 1/1) ให้แก่บิดา หรือมารดาของเด็กนำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถื่น

1.4) เด็กสภาพแรกเกิด หรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งให้ผู้พบเด็กนำส่ง และเป็นผู้แจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจเพื่อรับตัวเด็กไว้แล้วส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์ เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียน

1.5) เด็กเกิดในบ้านต้องแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด

1.6) เด็กเกิดนอกบ้านต้องแจ้งภายใน 15 วันเว้นแต่กรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วันนับแต่วันเกิด

2) การแจ้งตาย เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านจะต้องดำเนินการดังนี้

2.1) คนตายในบ้าน เจ้าบ้านต้องเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง แห่งท้องที่ที่คนตาย กรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

2.2) คนตายในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล ผู้รักษาพยาบาลต้องออก หนังสือรับรองการตาย (ท.ร.4/1) ให้ผู้มีหน้าที่แจ้งการตายนำไปแจ้งต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นเพื่อออกมรณบัตร

2.3) ต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่ การคมนาคมไม่สะดวกผู้อำนวยการทะเบียนภาคขยายเวลาออกไปตามที่เห็นสมควร แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ

2.4) ผู้ใดฝ่าฝืนไม่แจ้งตายภายในระยะเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3) การแจ้งย้ายที่อยู่ มีวิธีดำเนินการดังนี้

3.1) เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้านจะต้องแจ้งย้ายออกภายในสิบห้าวัน หรือเมื่อมีคนเข้ามาอยู่ในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้าภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน

3.2) ให้ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมาย เว้นแต่กรณีแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้งก็ได้โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปอยู่ในใหม่แสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

3.3) ระยะเวลาการแจ้งต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออกแล้วแต่กรณี



#### 4) การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน มีวิธีดำเนินการดังนี้

4.1) บ้านที่ต้องกำหนดเลขบ้าน ได้แก่ โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างและ  
หมายความรวมถึง เรือนแพ หรือยานพาหนะ ซึ่งจอดอยู่เป็นประจำและมีผู้อาศัย โดยบ้านหลังหนึ่งให้  
กำหนดเลขประจำบ้านเพียงหมายเลขเดียวส่วนบ้านที่เป็นตึกแถวหรืออาคารชุดให้กำหนดเลขประจำ  
ทุกห้อง

4.2) ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมาย

4.3) วิธีการแจ้งผู้แจ้งสามารถแจ้งต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียน  
ท้องถิ่นแล้วแต่กรณีหรือแจ้งต่อ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในฐานะนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

4.4) ระยะเวลาการแจ้ง ต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สร้างบ้านเสร็จ  
หรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี

4.5) ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ขอเลขประจำบ้านหรือไม่แจ้งการรื้อบ้านภายใน 15 วันนับ  
แต่สร้างหรือรื้อบ้านเสร็จมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

5) การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อ และรายการบุคคล  
เข้าในทะเบียนบ้านมีหลายกรณี ได้แก่

5.1) กรณีตึกสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 (จะต้องเกิดก่อน 1  
มิถุนายน 2499)

5.2) การเพิ่มชื่อ โดยอาศัยหลักฐานสูติบัตร ใบแจ้งย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้าน  
แบบเดิมที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน เป็นต้น

5.3) กรณีบุคคลอ้างว่ามีสัญชาติไทยเดินทางกลับจากต่างประเทศหรือคน  
สัญชาติไทยที่เกิดในต่างประเทศ โดยมีหลักฐานรับรองการเกิด

5.4) กรณีอ้างว่าเป็นคนมีสัญชาติไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

5.5) กรณีเด็กอนาถา ซึ่งอยู่ในอุปการะเลี้ยงดูจากบุคคลหน่วยงานเอกชนหรือ  
หน่วยงานของรัฐ

5.6) กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่า “จำหน่าย” หรือ “ตาย” หรือ  
บุคคลที่ถูกจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเนื่องจากมีชื่อและรายการในทะเบียนบ้าน  
โดยมิชอบหรือโดยทุจริต

5.7) กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว และเคยมีชื่อใน  
ทะเบียนบ้าน

5.8) กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

5.9) กรณีคนไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

5.10) ผู้มีหน้าที่แจ้งได้แก่เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือผู้  
ขอเพิ่มชื่อ

6) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน มีวิธีการดำเนินการ  
เนื่องมาจาก

- 6.1) กรณีบุคคลมีชื่อและรายการในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง
- 6.2) กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ
- 6.3) กรณีตายแต่ยังไม่ได้จำหน่ายตาย
- 6.4) กรณีศาลมีคำสั่งให้เป็นคนสาบสูญ

### 3.5.2 การดำเนินการด้านทะเบียนครอบครัว

1) ทะเบียนสมรส การสมรสที่สมบูรณ์ตามกฎหมายมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1.1) ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขแห่งกฎหมายว่าด้วยการสมรส เงื่อนไขแห่งการสมรสได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5 คือ
  - 1.1.1) ชายหรือหญิงมีอายุครบ 17 ปีบริบูรณ์ กรณีมีเหตุอันสมควรศาลอาจอนุญาตให้ทำการสมรสก่อนที่ชายและหญิงมีอายุครบ 17 ปีบริบูรณ์ได้
  - 1.1.2) ชายหรือหญิงไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือเป็นบุคคลที่ศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ
  - 1.1.3) ชายหรือหญิงที่เป็นญาติสืบสายโลหิตโดยตรงขึ้นไปหรือลงมาหรือเป็นพี่น้องร่วมบิดามารดา หรือร่วมแต่บิดาหรือมารดาจะทำการสมรสกันไม่ได้
  - 1.1.4) ผู้รับบุตรบุญธรรมจะทำการสมรสกับบุตรบุญธรรมไม่ได้
  - 1.1.5) ชายหรือหญิงจะทำการสมรสในขณะที่ตนมีคู่สมรสอยู่ไม่ได้
  - 1.1.6) หญิงที่สามีตายหรือการสมรสสิ้นสุดลงด้วยประการอื่นจะทำการสมรสใหม่ได้ต่อเมื่อสิ้นสุดแห่งการสมรสได้ผ่านพ้นไปแล้วไม่น้อยกว่า 310 วัน เว้นแต่
    - (1) คลอดบุตรแล้วในระหว่างนั้น
    - (2) สมรสกับคู่สมรสเดิม
    - (3) มีใบรับรองแพทย์ ประกาศนียบัตรหรือปริญญาซึ่งเป็นผู้ประกอบการรักษาโรคในสาขาเวชกรรมได้ตามกฎหมายว่ามีได้มีครรภ์
    - (4) มีคำสั่งของศาลให้สมรสได้
  - 1.1.7) ผู้เยาว์จะทำการสมรสต้องได้รับความยินยอมจากผู้มีอำนาจให้ความยินยอมได้ตามกฎหมาย

1.2) ต้องแสดงความยินยอมและได้รับความยินยอมตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กล่าวคือ

1.2.1) ชายและหญิงต้องแสดงความยินยอมเป็นสามีภรรยาโดยเปิดเผยต่อหน้านายทะเบียน และนายทะเบียนต้องบันทึกความยินยอมนั้นไว้

1.2.2) ชายหญิงที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะจะทำการสมรสต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลต่อไปนี้

- (1) บิดา มารดาในกรณีที่มิทั้งบิดาและมารดา
- (2) บิดา หรือมารดาในกรณีที่มารดาหรือบิดาตาย หรือถูกถอนอำนาจ
- (3) ผู้ปกครอง ในกรณีที่ไม่มีบิดา หรือมารดา หรือมีแต่ถูกถอนอำนาจ

ปกครอง

1.3) ต้องได้มีการจดทะเบียนตามกฎหมายแล้ว การจดทะเบียนคู่สมรสจะต้องร้องขอจดทะเบียนโดยทำเป็นหนังสือตามแบบ คร.1 ที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งการจดทะเบียนสมรสกระทำได้ 7 วิธี คือ

1.3.1) ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนในสำนักทะเบียน โดยยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือเขต ณ สำนักงานทะเบียนแห่งใดก็ได้ โดยไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นสำนักทะเบียนที่คู่สมรสมีภูมิตำเนาอยู่ เมื่อนายทะเบียนตรวจสอบเห็นว่าถูกต้องแล้วก็จะรับจดทะเบียนให้ (คร.2) และออกใบสำคัญแสดงการสมรส (คร.3) ให้คู่สมรสคนละฉบับโดยไม่เก็บค่าธรรมเนียม

1.3.2) จดทะเบียนสมรสนอกสำนักทะเบียน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- (1) ยื่นคำร้องแจ้งความประสงค์ ณ สำนักทะเบียน
- (2) ต้องเป็นพื้นที่ที่อยู่ในเขตการปกครองของนายทะเบียน
- (3) เสียค่าธรรมเนียมรายละเอียด 200 บาท
- (4) ผู้ร้องขอต้องจัดหาหนะรับส่งหรือจ่ายค่าพาหนะให้กับ

นายทะเบียนตามสมควร

1.3.3) จดทะเบียนสมรส ณ สถานที่สมรสซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอนุมัติให้มีขึ้น ให้นายทะเบียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายละเอียด 20 บาท

1.3.4) จดทะเบียนนอกสำนักทะเบียนในท้องที่ห่างไกล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นส่วนรวม ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติให้ทำได้ ให้นายทะเบียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายละเอียด 1 บาท

1.3.5) ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนสมรสต่อกำนัน เป็นวิธีหนึ่งที่ทางราชการ ประสงค์จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลที่ห่างไกลกับที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ หรือกิ่งอำเภอ โดยผู้ว่าราชการจังหวัด จะประกาศโดยอนุมัติของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ยอมให้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนสมรสต่อกำนันท้องถิ่นได้ ทั้งนี้ คำร้องจะต้องลงลายมือชื่อของผู้แจ้ง และพยาน 2 คน ลงชื่อต่อหน้ากำนัน แต่พยานคนหนึ่งต้องเป็น

- (1) เจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง มีตำแหน่งชั้นผู้ใหญ่บ้านขึ้นไปหรือนายตำรวจมียศตั้งแต่นายร้อยตำรวจตรี หรือหัวหน้าสถานีตำรวจ
- (2) ผู้แทนราษฎร เทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาจังหวัด
- (3) ทนายความ ส่วนพยานอีกคนหนึ่งนั้นต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2478

1.3.6) การแสดงวาจาหรือกิริยาต่อหน้าพยานกรณี ชายหรือหญิงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายตกอยู่ในอันตรายใกล้ความตาย ซึ่งอาจจะเป็นภัยอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือโดยการเจ็บป่วยใกล้ความตาย หรืออยู่ในภาวะการฉับหรือสงคราม

1.3.7) จดทะเบียนสมรส ณ สำนักงานทะเบียนสถานทูต หรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- (1) ชายและหญิงมีสัญชาติไทยทั้งสองฝ่าย
- (2) ชายหรือหญิงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นคนสัญชาติไทยอีกฝ่ายหนึ่งเป็นคนต่างประเทศ
- (3) คู่สมรสมีความประสงค์จะทำการสมรสตามกฎหมายไทย
- (4) ต้องจดทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ

2) ทะเบียนการหย่า ชายหรือหญิงที่ได้จดทะเบียนสมรสแล้วจะขาดจากการสมรสหรือการสมรสสิ้นสุดลงด้วยเหตุ 3 ประการ

- 2.1 ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถึงแก่ความตาย
  - 2.2 ได้จดทะเบียนการหย่าแล้ว
  - 2.3 ศาลพิพากษาให้เพิกถอนการสมรส
- การหย่ากระทำได้ 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 การหย่าโดยความยินยอม ได้แก่ การที่สามีภรรยาตกลง

ที่จะทำการหย่าขาดจากการเป็นสามีภริยากัน โดยต้องทำเป็นหนังสือและมีพยานลงลายมือชื่ออย่างน้อย 2 คน และร้องขอต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียน ถ้าไม่มีหนังสือหย่ามาแสดงต่อนายทะเบียน ห้ามนายทะเบียนจดทะเบียนหย่าให้ ในหนังสือหย่าจะต้องแสดงรายการบางอย่างให้ชัดเจน เช่น การอุปการะเลี้ยงดูบุตร การใช้อำนาจปกครองบุตร และเกี่ยวกับทรัพย์สิน การหย่าโดยความยินยอมทำได้ 2 วิธี คือ

(1) การหย่าในสำนักทะเบียน คู่สมรสที่ประสงค์จะหย่าขาดจากกัน สามารถยื่นคำร้องขอจดทะเบียนหย่า (คร. 1) พร้อมหนังสือสัญญาการหย่าต่อนายทะเบียน ณ ที่ว่าการอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือสำนักงานเขตรวมทั้งสำนักทะเบียนสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้เมื่อนายทะเบียนตรวจสอบเห็นว่าถูกต้องก็รับจดทะเบียนให้ (คร.6) และออกหนังสือสำคัญการหย่า (คร.7) ให้คู่หย่าฝ่ายละ 1 ฉบับ

(2) การหย่าต่างสำนักทะเบียน กรณีคู่สมรสมีความประสงค์จะจดทะเบียนหย่าต่างแห่งและต่างเวลากันก็ยอมทำให้โดยต่างฝ่ายต่างไปยื่นคำร้องขอหย่าพร้อมกับหนังสือสำคัญการหย่าต่อนายทะเบียนคนละสำนักทะเบียนคนละเวลาโดยตกลงว่าคู่หย่าฝ่ายใดจะเป็นผู้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนหย่าก่อนที่สำนักทะเบียนใด และจะให้สำนักทะเบียนใดเป็นผู้จดทะเบียนให้ การหย่าโดยวิธีนี้จะสมบูรณ์ต่อเมื่อการจดทะเบียนทั้งสองแห่งเรียบร้อยแล้ว

วิธีที่ 2 การหย่าโดยคำพิพากษา การหย่าโดยวิธีนี้เป็นเรื่องของสามีภรรยาทั้งสองฝ่ายไม่สามารถจะทำการตกลงหย่ากันได้โดยความยินยอม จึงต้องฟ้องหย่าต่อศาลโดยมีสาเหตุการหย่าตามมาตรา 1516 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5

3) **ทะเบียนการรับรองบุตร** บิดาของเด็กเป็นสามีภรรยาด้วยกันโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายบุตรที่เกิดมาจึงเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของมารดาแต่เพียงฝ่ายเดียวบุตรที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายของบิดา จะชอบด้วยกฎหมายต่อเมื่อ

3.1 บิดามารดาได้สมรสกัน โดยถูกต้องตามกฎหมายซึ่งจะมีผลนับแต่วันที่สมรส

3.2 บิดาได้จดทะเบียนรับรองบุตร ซึ่งจะมีผลตั้งแต่วันที่จดทะเบียน

3.3 ศาลได้พิพากษาว่าเด็กเป็นบุตร โดยชอบด้วยกฎหมายของบิดาซึ่งจะมีผลแต่วันที่พิพากษาถึงที่สุด

การจดทะเบียนรับรองบุตรมี 3 วิธีคือ

วิธีที่ 1 การจดทะเบียนรับรองบุตรในสำนักทะเบียน

(1) บิดายื่นคำร้องขอจดทะเบียนรับรองบุตร (คร.1) ต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือเขตโดยนามารดาเด็ก และเด็กมาแสดงตนว่าจะยินยอมหรือไม่

(2) กรณีเด็กและมารดาไม่ได้มาให้ความยินยอมต่อนายทะเบียนให้นำทะเบียนแจ้งการจดทะเบียนของบิดาไปยังเด็กและมารดาเด็กถ้าเด็กหรือมารดาเด็กไม่คัดค้านหรือไม่ให้ความยินยอมภายในหกสิบวันนับแต่การแจ้งนั้นถึงเด็กและมารดาเด็กให้สันนิษฐานว่าเด็กหรือมารดาเด็กไม่ให้ความยินยอมภายในหกสิบวันนับแต่การแจ้งนั้นถึงเด็ก และมารดาเด็กให้สันนิษฐานว่าเด็กหรือมารดาเด็กไม่ให้ความยินยอมถ้าเด็กหรือมารดาเด็กอยู่นอกประเทศไทยให้ขยายเวลานั้นเป็นหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

(3) กรณีเด็กหรือมารดาเด็กคัดค้านว่าผู้จดทะเบียนไม่ใช่บิดาหรือไม่ให้ความยินยอมหรือไม่อาจให้ความยินยอมได้การจดทะเบียนรับรองบุตรต้องมีคำพิพากษาของศาล เมื่อศาลได้พิพากษาให้บิดาจดทะเบียนเป็นบุตรได้ และบิดาได้นำคำพิพากษาไปจดทะเบียนต่อนายทะเบียนให้นำทะเบียนจดทะเบียนให้

วิธีที่ 2 จดทะเบียนรับรองบุตรนอกสำนักทะเบียนในกรณีที่มีผู้ร้องขอ นายทะเบียนจะออกไปจดทะเบียนรับรองบุตรนอกสำนักทะเบียนก็ได้โดยเก็บค่าธรรมเนียม รายละเอียด 200 บาทและให้ผู้ขอจดทะเบียนให้ถ้าผู้ขอไม่จดทะเบียนให้ผู้ขอต้องชดใช้ค่าพาหนะแก่นายทะเบียนตามสมควร

วิธีที่ 3 จดทะเบียนรับรองบุตรนอกสำนักทะเบียนท้องที่ห่างไกล การจดทะเบียนวิธีนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนส่วนรวม ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด อนุมัติให้ทำได้นำทะเบียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียม รายละเอียด 1 บาท การรับจดทะเบียนวิธีนี้อำเภอ หรือกิ่งอำเภอ จะให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนพร้อมกับจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ก็ได้

4) ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม การดำเนินการจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม มีหลักการและวิธีการดำเนินการดังนี้

4.1) ผู้รับบุตรบุญธรรมมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี และต้องมีอายุแก่กว่าผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมอย่างน้อย 15 ปี

4.2) ผู้เป็นบุตรบุญธรรมที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี ต้องให้ความยินยอมด้วย

4.3) ผู้เป็นบุตรบุญธรรมเป็นผู้เยาว์จะต้องได้รับความยินยอมจาก

(1) บิดาและมารดา กรณีมีทั้งบิดามารดา

(2) บิดาหรือมารดา กรณีที่บิดาหรือมารดาเสียชีวิตหรือถูกถอนอำนาจการปกครอง

ปกครอง

(3) กรณีไม่มีผู้มีอำนาจให้ความยินยอมมารดา หรือบิดาหรือผู้ประสงค์จะขอรับบุตรบุญธรรมหรืออัยการจะร้องขอต่อศาล ให้มีคำสั่งอนุญาตแทนการให้ความยินยอม



(4) กรณีผู้เยาว์ถูกทอดทิ้งและอยู่ในความยินยอมของสถานสงเคราะห์ให้สถานสงเคราะห์เป็นผู้ให้ความยินยอมแทนบิดามารดา

4.4) ผู้จะรับบุตรบุญธรรม/ผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมถ้ามีคู่สมรสจะต้องได้รับความยินยอมจากคู่สมรสในกรณีที่คู่สมรสไม่อาจให้ความยินยอมได้ หรือไปจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่และหาตัวไม่พบไม่น้อยกว่า 1 ปีต้องร้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งแทน

4.5) ผู้เยาว์ที่เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลใดอยู่จะเป็นบุตรบุญธรรม ของบุคคลอื่นในขณะที่เดียวกันอีกไม่ได้ เว้นแต่เป็นบุตรบุญธรรมของคู่สมรสของผู้รับบุตรบุญธรรมนั้น

การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรมมีวิธีปฏิบัติ 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรมกรณีผู้ที่จะเป็นบุตรบุญธรรมบรรลุนิติภาวะ

- (1) ผู้จะรับบุตรบุญธรรมและบุตรบุญธรรมยื่นคำร้อง (คร. 1) ต่อนายทะเบียน
- (2) นายทะเบียนตรวจสอบคุณสมบัติตามเงื่อนไขแห่งกฎหมาย
- (3) ผู้ที่จะรับบุตรบุญธรรม และบุตรบุญธรรมที่มีคู่สมรสต้องนำคู่สมรสมาให้ความยินยอม
- (4) นายทะเบียนรับจดทะเบียนให้ตามแบบ คร.14 เมื่อผู้ร้องได้ให้ถ้อยคำว่าได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งกฎหมาย

(5) ส่งสำเนารายการจดทะเบียนและบันทึกถึงจังหวัดทุกวันที่ 5 ของเดือน

วิธีที่ 2 การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรมกรณีผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมเป็นผู้เยาว์

(1) ผู้จะรับบุตรบุญธรรมกรณีผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมเป็นผู้เยาว์ให้ยื่นคำร้องตามแบบ บ.ธ.1 ศูนย์อำนาจการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมสำหรับในเขตกรุงเทพฯ หรือ ชาวต่างชาติมีภูมิลำเนาในประเทศไทยส่วนต่างจังหวัดยื่นที่ว่าการอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือที่ทำการพัฒนาสังคมจังหวัด พร้อมหนังสือยินยอมจากบุคคลผู้มีอำนาจยินยอม

(2) อธิบดีกรมพัฒนาสังคมหรือ ผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีจะพิจารณาสั่งให้ผู้ที่จะรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมเด็กเป็นบุตรบุญธรรมนำเด็กไปทดลองเลี้ยงดูไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยเจ้าหน้าที่คอยดูแลและตรวจเยี่ยม

(3) ผู้รับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมเป็นพี่ร่วมบิดามารดาพี่ร่วมบิดาหรือมารดา ทวด ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา หรือผู้ปกครองของผู้ที่จะเป็นบุตรบุญธรรมหรือเป็นผู้อื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวงไม่ต้องทดลองเลี้ยงดู

(4) เมื่อคณะกรรมการทดลองเลี้ยงดูอนุมัติให้มีการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ผู้ที่จะรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมและผู้ที่จะเป็นบุตรบุญธรรมต้องยื่นคำร้อง (คร.1) ของจดทะเบียนต่อนายทะเบียนภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งคำอนุมัติมิฉะนั้นจะถือว่าสละสิทธิ์

(5) นายทะเบียนตรวจสอบคุณสมบัติตามเงื่อนไขแห่งกฎหมาย

(6) ผู้ที่จะรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม มีคู่สมรส ต้องนำคู่สมรสมาให้ความ

ยินยอม

(7) เด็กที่จะเป็นบุตรบุญธรรมอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีต้องลงนามในช่องผู้ร้องขอจดทะเบียนด้วย

(8) นายทะเบียนจดทะเบียนตามแบบ คร. 14 และส่งสำเนาการจดทะเบียนและบันทึกถึงจังหวัดทุกวันที่ 5 ของเดือน

5) ทะเบียนการเลิกรับบุตรบุญธรรม การเลิกรับบุตรบุญธรรมทำได้ 2 วิธีคือ

5.1) จดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรมโดยความยินยอมของทั้งสองฝ่าย มีวิธีการดำเนินการดังนี้

5.1.1) กรณีที่ผู้เป็นบุตรบุญธรรมบรรลุนิติภาวะแล้วจะเลิกโดยความตกลงกันระหว่างผู้รับบุตรบุญธรรมเมื่อใดก็ได้ ส่วนกรณีเป็นบุตรบุญธรรมยังไม่บรรลุนิติภาวะจะต้องดำเนินการดังนี้

(1) ได้รับความยินยอมจากบิดาและมารดาของบุตรบุญธรรมก่อน

(2) ได้รับความยินยอมจากบิดา หรือมารดาเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งตาย

(3) กรณีที่บุตรบุญธรรมมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีต้องให้ความยินยอมด้วย

(4) ศาลมีคำสั่งให้เลิกรับบุตรบุญธรรม

5.2) โดยคำพิพากษา

### 3.5.3 งานบัตรประจำตัวประชาชน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนของไทยตั้งแต่เริ่มที่มีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกในประเทศจนกระทั่งปัจจุบัน โดยในยุคเริ่มแรกได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2505 ในปัจจุบันได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2554

การออกบัตรประจำตัวประชาชนที่ออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์แบบเอนกประสงค์ (Smart card) เป็นบัตรที่ออกตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ 21 พ.ศ.2547 ที่ออกตามความในพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 โดยสาระสำคัญกำหนดให้มีบัตร 3 ชนิดคือบัตรที่ไม่ออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บัตรที่ออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และบัตรที่ออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์แบบเอนกประสงค์ ปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอ มีการออกบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์แบบเอนกประสงค์

บัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์แบบเอนกประสงค์เป็นบัตรประจำตัวประชาชนที่ผลิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรทุกสำนักทะเบียน ดังนั้นผู้ขอมีบัตรสามารถยื่นคำขอมีบัตรได้ทุกสำนักทะเบียน นอกจากนี้จะมีการกำหนดพื้นที่บนบัตร (Smart card) และระบบการรักษาความปลอดภัย (Security) ไว้มีขั้นตอนการให้บริการดังนี้

- 1) ผู้ยื่นคำขอมีบัตรพร้อมด้วยหลักฐานประกอบคำขอต่อเจ้าหน้าที่
- 2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน
- 3) เจ้าหน้าที่พิมพ์หมายเลขคำขอมีบัตร สอบถามข้อมูลผู้ขอมีบัตรพิมพ์

รายการลงในบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์

- 4) เคลือบบัตรด้วยวัสดุป้องกันการปลอมแปลงและมอบให้แก่ผู้ขอ

ระบบการจัดทำบัตรเป็นระบบกระจายอำนาจให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการโดยใช้ระบบการเชื่อมโยงระบบงานการทะเบียนราษฎร กับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (Smart card) โดยผู้ที่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) มีสัญชาติไทย
- 2) มีอายุตั้งแต่ 7 ปีบริบูรณ์แต่ไม่เกิน 70 ปีบริบูรณ์
- 3) ต้องมีชื่อในทะเบียนบ้าน

ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน กฎกระทรวง ฉบับที่ 19 พ.ศ. 2548 ออกตามความในพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2542 กำหนดบุคคลซึ่งได้รับการยกเว้น ไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนดังต่อไปนี้

- 1) สมเด็จพระบรมราชินี
- 2) พระบรมวงศานุวงศ์ตั้งแต่ชั้นพระองค์เจ้าขึ้นไป
- 3) ภิกษุ สามเณร นักพรต และนักบวช
- 4) ผู้พิการเดินไม่ได้ หรือเป็นใบ้หรือตาบอดทั้งสองข้างหรือจิตฟั่นเฟือนไม่

สมประกอบ

- 5) ผู้อยู่ในคุมขังโดยชอบด้วยกฎหมาย
- 6) บุคคลที่กำลังศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศ และไม่สามารถยื่นคำขอมีบัตร

ประจำตัวประชาชนได้

ประเภทการขอการยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2554 กำหนดประเภทการขอมีบัตรดังนี้

- 1) ขอมีบัตรครั้งแรก อายุ 7 ปีบริบูรณ์
- 2) วันที่ได้สัญชาติไทย สำหรับผู้ไม่ได้สัญชาติไทยโดยการเกิด หรือได้กลับคืนสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ
- 3) วันที่นายทะเบียนเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

- 4) วันที่พ้นสภาพการได้รับการยกเว้น

ผู้ขอจะต้องยื่นคำขอมีบัตรต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 60 วัน การขอมีบัตรใหม่ ได้แก่การจัดทำบัตรกรณีดังต่อไปนี้

1) บัตรเดิหมดอายุ โดยบัตรประจำตัวประชาชนใช้ได้นับแต่วันออกบัตร และมีอายุ 8 ปี นับแต่วันเกิดของผู้ถือบัตรที่ถึงกำหนดภายหลังจากออกบัตร

1.1) เมื่อบัตรหมดอายุผู้ถือบัตรต้องมีบัตรใหม่ โดยยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนด 60 วันนับตั้งแต่วันที่บัตรเดิหมดอายุ

1.2) ผู้ถือบัตรจะขอมีบัตรใหม่ก่อนวันที่บัตรเดิหมดอายุก็ได้ โดยยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 60 วัน ก่อนวันที่บัตรเดิหมดอายุ

1.3) บัตรหาย หรือถูกทำลาย โดยต้องยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน กำหนด 60 วัน

2) ขอเปลี่ยนบัตรใหม่ได้แก่การจัดทำบัตรในกรณีดังต่อไปนี้

2.1) บัตรชำรุดในสาระสำคัญ

2.2) แก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน

2.3) เปลี่ยนที่อยู่ใหม่ และบัตรเดิมยังไม่หมดอายุ

ผู้ถือบัตรเดิมจะต้องยื่นคำขอเปลี่ยนบัตรใหม่ ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 60 วัน หลักฐานที่ต้องนำไปแสดงในการยื่นคำขอทำบัตรประชาชนตามระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการ จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2538 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยได้กำหนดในข้อ 10 การขอมิ บัตร ขอมิบัตรใหม่หรือขอเปลี่ยนบัตรให้พนักงานเจ้าหน้าที่เรียกสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร.14) และหลักฐานประกอบการพิจารณาจากผู้ขอมิบัตรดังนี้

(1) การขอมิบัตรเป็นครั้งแรก กรณีผู้ขอมิอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ให้เรียก สูติบัตรหรือหลักฐานเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น เช่น สำเนาทะเบียน นักเรียน ใบสุทธิประกาศนียบัตร เป็นต้น แต่หากผู้ขอมิบัตรไม่มีหลักฐานเอกสารดังกล่าวให้ พนักงานเจ้าหน้าที่สอบสวนเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื่อถือแทน ในกรณีผู้ยื่นคำขอมิบัตรเป็นครั้ง แรก มีอายุเกินกว่า 16 ปีบริบูรณ์ และไม่ใช้กรณีได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ให้เรียกหลักฐาน เอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื่อถือ

(2) การขอมิบัตรของบุคคลซึ่งได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านกรณีแจ้ง เกิดเกินกำหนด ให้เรียกสูติบัตร (ท.ร.2) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื่อถือ ส่วนการเพิ่มชื่อ กรณีตกสำรวจ ให้เรียกสำเนาทะเบียนบ้านที่ผู้นั้นเคยมีชื่ออยู่ก่อน หรือหลักฐานเอกสารที่ราชการ ออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื่อถือการขอมิบัตรเนื่องจาก บัตรเดิมหมดอายุให้เรียกบัตรเดิมที่หมดอายุ

(3) การขอมิบัตรของบุคคลที่ได้รับการยกเว้นให้เรียกหลักฐานแสดงการ เป็นผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เช่นบัตรประจำตัวข้าราชการ บัตรพนักงานฝ่ายปกครอง บัตร ประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ เป็นต้น เว้นแต่ผู้ยื่นคำขอเป็นผู้มีร่างกายพิการเดินไม่ได้หรือเป็น ไข้ หรือตาบอดทั้งสองข้างให้ยกเว้นไม่ต้องเรียกหลักฐานดังกล่าว

(4) การขอมิบัตรของบุคคลซึ่งพ้นจากสภาพการยกเว้นให้เรียกหลักฐาน แสดงการพ้นจากสภาพได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เช่น หนังสือสำคัญแสดงการปลดทหารกอง ประจำการ คำสั่งให้ออกจากราชการ เป็นต้น

(5) การขอมีบัตรของบุคคลซึ่งได้สัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ ให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ กรณีผู้ขอมีบัตรเป็นครั้งแรกมีบิดามารดา เป็นบุคคลต่าง ค้าวให้เรียกหลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างค้าวของบิดา และมารดา หากบิดาหรือมารดาคนใด คนหนึ่งถึงแก่กรรมให้เรียกเฉพาะใบสำคัญประจำตัวคนต่างค้าวของผู้ที่มีชีวิตอยู่ และใบมรณบัตร ของผู้ที่ถึงแก่กรรมหากบิดาและมารดาถึงแก่กรรมทั้งหมด ให้เรียกใบมรณบัตรของบิดามารดา

(6) การขอมีบัตรเนื่องจากบัตรหายหรือบัตรถูกทำลายให้เรียกหลักฐาน การแจ้งความ บัตรหาย หรือบัตรถูกทำลาย และหลักฐานเอกสารที่มีรูปถ่ายของผู้มีบัตรและเป็น เอกสารทางราชการออกให้อย่างใดอย่างหนึ่งเช่น ใบอนุญาตขับขี่ บัตรประกันสังคม หนังสือเดินทาง เป็นต้น หากไม่มีเอกสารข้างต้นให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ

(7) การขอเปลี่ยนบัตรเนื่องจากบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญให้เรียกบัตร เดิมที่ชำรุดแต่หากบัตรนั้นชำรุดจน ไม่สามารถพิสูจน์ตัวบุคคลหรือรายการในบัตรให้สอบสวนเจ้า บ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ แต่หากผู้ขอมีบัตรมีเอกสารทางราชการมาแสดงอย่างใดอย่างหนึ่งให้ถ ดสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้น่าเชื่อถือ

(8) การขอเปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุลให้เรียกบัตรเดิมและ หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุลแล้วแต่กรณี

(9) สำหรับอำเภอ กิ่งอำเภอ เขต เทศบาล หรือเมืองพัทยาแห่งใด เชื่อมโยงเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์กับสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง เมื่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ได้รับคำขอ บ.ป.1 ของผู้ขอมีบัตรรายใดให้ตรวจสอบรายการทำบัตรของผู้นั้นจากฐาน ทะเบียนบัตรก่อนทุกครั้ง หากผลการตรวจสอบพบว่ามีรายการบัตรเดิมและสภาพใบหน้าของผู้ขอมี บัตรซึ่งถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริงก็ให้ดำเนินการจัดทำบัตร โดยไม่ต้องเรียนหลักฐานอื่นก็ได้

(10) ผู้ถือบัตรผู้ใดทำบัตรหายหรือถูกทำลายให้แจ้งการหายหรือถูกทำลาย ของบัตรนั้นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานก่อนมีบัตรใหม่

### 3.5.4 การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน ของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการ ให้บริการบัตร ประจำตัวประชาชน เป็นการให้บริการประชาชนผู้มีสัญชาติไทย ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัว ประชาชน พ.ศ. 2526 รวมถึงฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2542 และ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2554 เพื่อให้ ประชาชนที่มีอายุ 7 ปี ขึ้นไปทั่วประเทศใช้เป็นเอกสารสำคัญในการแสดงตัวบุคคลกับหน่วยงาน ของทางราชการและเอกชน ในการประกอบธุรกรรมและใช้สิทธิต่างๆ โดยมีสำนักทะเบียนที่ ให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนทั้งในภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น รวม 1,078 แห่ง ทั่วประเทศเพื่อเป็น การยกระดับคุณภาพการ ให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึง



ดำเนินการปฏิบัติกระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ที่ทันสมัยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดขั้นตอน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และได้รับประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสนับสนุนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2550 : 179-190)

สรุปได้ว่า การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นการให้บริการประชาชนผู้มีสัญชาติไทย ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และรวมที่แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนที่มีอายุ 7 ปีขึ้นไปใช้เป็นเอกสารสำคัญในการแสดงตัวบุคคล กับหน่วยงานของทางราชการและเอกชนในการประกอบธุรกรรมและใช้สิทธิต่างๆ เป็นต้น

### 3.5.5 การปฏิรูปกระบวนการหลัก ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ปฏิรูปกระบวนการงานหลัก ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 5 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนที่รวดเร็ว โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนจากที่ทำด้วยมือ (Manual) มาเป็นการให้บริการจัดทำบัตรระบบสารสนเทศการสื่อสารคอมพิวเตอร์ On-line ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดขั้นตอน ประชาชนได้รับบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ครบคลุม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. กระบวนการยื่นคำขอมีบัตร ได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศไม่จำเป็นต้องยื่นคำขอมีบัตร ณ สำนักทะเบียนที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

3. กระบวนการเสียค่าปรับหรือเสียค่าธรรมเนียมในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์

4. กระบวนการขยายบริการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การให้บริการเวลาพักเที่ยง

5. กระบวนการเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่

5.1 กระบวนการมุ่งให้บริการ โดยถือว่าประชาชนคือลูกค้าที่สำคัญ มีการส่งเสริม มีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยการบริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) หมายถึงการให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจจากผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา น้ำเสียง และรอยยิ้มอันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน และกำหนดเป็นคำขวัญอำเภอกว่า “ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่งกายสุภาพ รับทราบและแก้ไขปัญหา กล่าวอำลาด้วยมิตรไมตรี” โดยเป้าหมายของการบริการ 4 ประการ คือ การสร้างคุณค่าทางใจของผู้รับบริการ การบริการมีความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถสนองตอบต่อความคาดหวังของประชาชนได้ และได้

กำกับให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับ จะต้องมีทัศนคติต่อประชาชนผู้รับบริการ ว่าเป็นบุคคลสำคัญที่มาใช้สิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

5.2 กระบวนการงานเปิดช่องทางในการรับฟังความต้องการของประชาชน ได้แก่ การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ การติดต่อทาง Internet ผ่าน Website บริการของกรมการปกครอง บริการสายด่วนทางการทะเบียน 1548

5.3 กระบวนการปรับปรุงสถานที่และภูมิทัศน์ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ดังนี้

- 1) จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้บริการส่วนหน้า ที่มีหน้าที่ทักทายอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเบื้องต้น บริการผู้ที่อ่าน/เขียนหนังสือไม่ได้ คนพิการ ผู้สูงอายุ และมอบบัตรคิวเพื่อให้การบริการเป็นตามลำดับ
- 2) จัดระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ให้ประชาชนที่มาใช้บริการให้สามารถทราบว่ามีผู้รอคิวอยู่จำนวนเท่าไร และได้รับบริการเป็นคิวที่เท่าไร
- 3) จัดสถานที่รับบริการ ให้มีความสะดวกสบายติดเครื่องปรับอากาศ มีบริการหนังสือพิมพ์ หนังสืออื่นๆให้อ่าน มีโทรทัศน์เปิดรายการโทรทัศน์ หรือวีซีดีให้ประชาชนชมและมีน้ำดื่มบริการขณะนั่งรับบริการ
- 4) จัดให้มีการอำนวยความสะดวกเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้พิการและผู้สูงอายุ
- 5) ใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ และให้บริการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นเมื่อเอกสารครบถ้วน จึงรับบัตรคิว ทำให้ผู้ที่เอกสารไม่ครบถ้วนไม่ต้องเสียเวลารอคิว
- 6) การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ จัดสถานที่บริการให้มีความสะอาดเรียบร้อย มีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ มีความทันสมัย ติดเครื่องปรับอากาศมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม บริการระหว่างรอรับบริการ
- 7) กำหนดให้มีการอำนวยความสะดวกและการบริการประชาชนเป็นตัวอย่างหนึ่งในการพิจารณาให้รางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นประจำปี ซึ่งกรมการปกครองได้จัดให้มีโครงการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่นทุกปี

5.4 กระบวนการช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ โดยจัดให้มีการขยายกำหนดเวลาการขอมีบัตร มีบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตร สำหรับประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในท้องที่ประสบภัยธรรมชาติที่ต้องการขอมีบัตร ขอมีบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตร ภายใน 60 วัน ให้สามารถขยายเวลาออกไปได้โดยไม่ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมและไม่ต้องเสียค่าปรับ

ภายในกำหนดเวลาที่ขยายให้เป็นการบรรเทาความเดือดร้อน สร้างขวัญกำลังใจให้กับประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ

#### 5.5 กระบวนการพัฒนาบุคลากรทั้งระดับผู้บริหารและปฏิบัติ ได้แก่

- 1) มีการศึกษาดูงานทั้งในหน่วยงานและในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้ได้แนวทาง วิธีการและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับปรุงการงานตลอดเวลา และให้มีการศึกษาวิจัยขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สามารถบริการประชาชนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ได้จัดให้มีการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนเพื่อรับทราบความก้าวหน้าของการทำงานและเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานได้ตลอดเวลา
- 2) มีการทำการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปรับปรุงระบบการทำงานผ่านการประชุมผู้บริหารเป็นประจำเดือนละ 2 ครั้ง และมีการปรึกษาหารือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นครั้งคราว
- 3) มีการจัดทำ/ปรับปรุง/พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันตลอดเวลาเพื่อแจกจ่ายให้ทุกสำนักทะเบียนใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ได้ศึกษา กฎหมาย ระเบียบ วิธีการในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
- 4) มีการส่งเสริมและกระจายความรู้ผ่านทาง Website ของกรมการปกครอง [www.dopa.go.th](http://www.dopa.go.th) เมื่อมีกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง หนังสือเวียน วิธีการหรือแนวทางปฏิบัติใหม่ ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถศึกษาได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ตลอดจนสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านทาง Internet ได้
- 5) มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อให้มีประสบการณ์และทักษะในการให้บริการประชาชนได้ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- 6) จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน อาทิเช่น บุคลิกภาพจิตสำนึกบริการ มารยาททัศนคติต่อการให้บริการ การเสริมสร้างทักษะภาพลักษณ์
- 7) การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการให้รางวัลเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีเด่นสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ชมเชยและนำผลงานที่ได้ไปพิจารณาประกอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ตลอดจนมาตรการลงโทษทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับผู้ที่ประชาชนร้องเรียนเรื่องการบริการ หากมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วมีความผิดจริง

สรุปได้ว่า การปฏิรูปกระบวนการหลักของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นการปฏิรูปเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย แบ่งออกเป็น 5 กระบวนการ ได้แก่ การให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนที่รวดเร็ว การขอยื่นมีบัตรได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ การเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### บริบทเกี่ยวกับงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย

สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ในอาคารที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (ชั้น 1) มีนายอำเภอกันทรวิชัยเป็นผู้บังคับบัญชาและเป็นนายทะเบียนอำเภอตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนครอบครัว งานบัตรประจำตัวประชาชน ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของการปกครองอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แบ่งงาน ออกเป็น 1 กลุ่มงาน 3 ฝ่าย ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารงานปกครอง มีปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหาร งานปกครองเป็นหัวหน้า แบ่งงานออกเป็น 3 งาน มีหน้าที่ดังนี้

1.1 งานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ การบริหารงานปกครองท้องที่ การบริหารบุคคล ของข้าราชการที่ทำการปกครอง รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม อาวุธปืน การขายทอดตลาดและค้าของเก่า และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานการเงินตามโครงการพิเศษต่างๆ การให้คำแนะนำและการตรวจสอบการดำเนินการทางการเงินและบัญชี หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

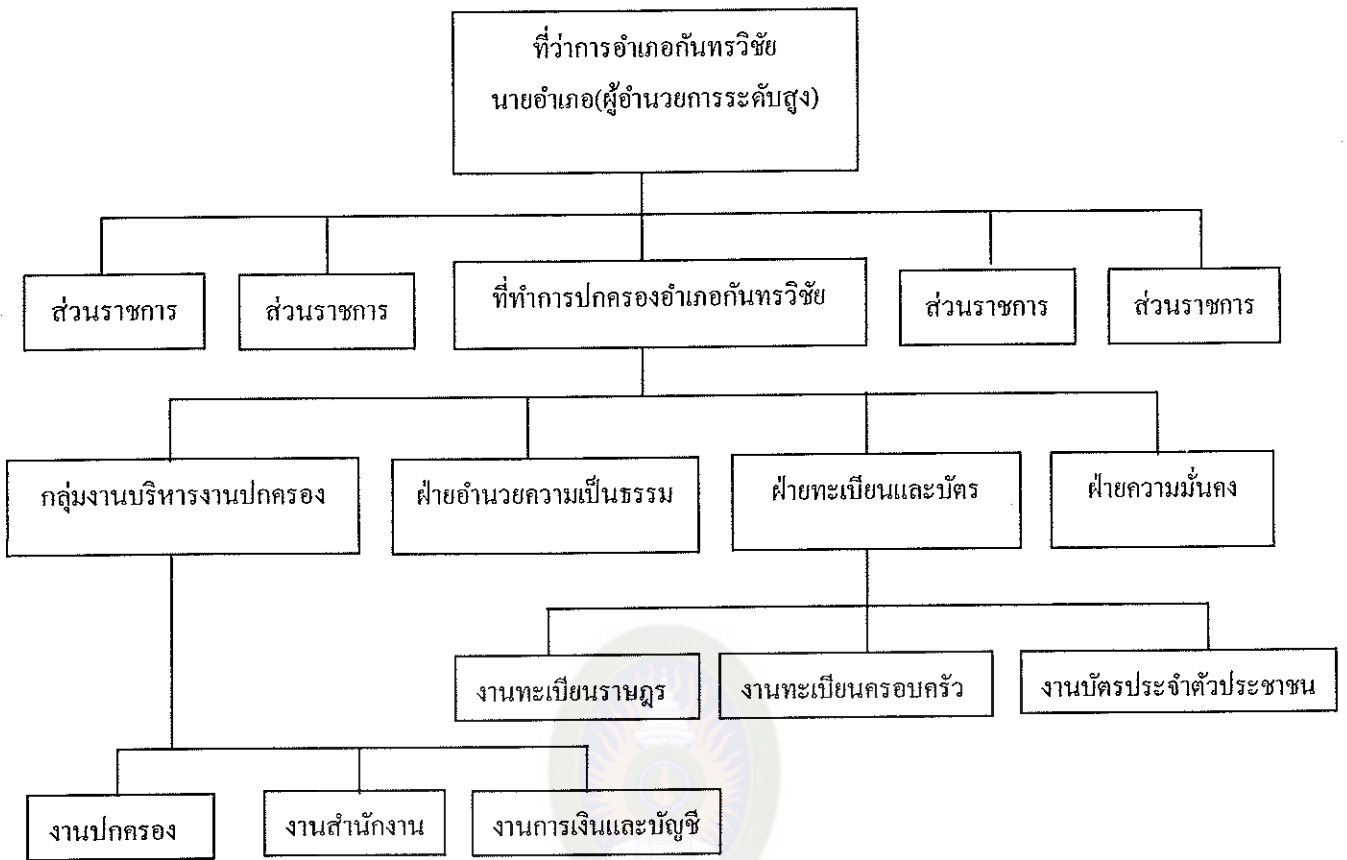
1.3 งานสำนักงานอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารงานทั่วไป งานธุรการ งานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดงานรัฐพิธี งานยุทธศาสตร์อำเภอ/จังหวัด การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำสถิติข้อมูลเพื่อการบริหาร การประชาสัมพันธ์ งานประเพณีต่างๆ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม มีปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)

เป็นหัวหน้า มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องร่ำร้องทุกข์และศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ และการปฏิบัติงานร่วมกันหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร เป็นหัวหน้า มีหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้ง ทุกระดับทางด้านการทะเบียน และการปฏิบัติงานร่วมกับ หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายความมั่นคง มีมีปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) เป็นหัวหน้า มีหน้าที่ ดำเนินการ เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนา และป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของกรมหรือที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติงานร่วมกับ หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย



ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย (2557 : 6)

แผนภูมิที่ 2 กรอบโครงสร้างและการจัดองค์กรของที่ทำการปกครองอำเภอกันทรวิชัย

จังหวัดมหาสารคาม



## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดการให้บริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้เสนอข้างต้น สามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ปาริชาติ รุ่งมรกต (2547 : 61 - 64) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนเขตบางซื่อ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานกรุงเทพมหานคร/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ช่วงเวลาที่มารับบริการมากที่สุดคือเวลา 08.00-12.00 น. สำหรับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานเขตบางซื่อ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านสถานที่ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการทั่วไปตามลำดับในส่วนของเปรียบเทียบความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางซื่อซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการเพศต่างกัน การศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน และช่วงเวลามารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตบางซื่อไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตบางซื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วสันต์ เตชะพอง (2549 : 59 - 65) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ประกอบอาชีพรับจ้างและอื่นๆ รายได้เฉลี่ยระหว่าง 5,001-10,000 บาท สำหรับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวัดความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นโดยอาศัยปัจจัยกำหนดคุณภาพพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัย พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสูงสุด ได้แก่ ด้านปัจจัยการมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่และการสนองแก่ประชาชนผู้รับบริการมากกว่าปัจจัยอื่น โดยประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ต่างกัน ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ไม่แตกต่างกัน

อรรถพล พรหมคีมา (2549 : 105 - 110) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตธนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทะเบียนราษฎรของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตธนบุรีของประชาชนผู้มารับบริการต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน แต่พบว่า จำนวนครั้งที่มารับบริการประเภทของบริการที่ใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

สุรามาตย์ หอมดวง (2550 : 47 - 54) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

มนัส สุภวิริยากร (2550 : 52-60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ต ใน 3 ด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจในระดับเห็นด้วยปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน สำหรับ 3 ปัญหาที่พบบ่อย คือ ผู้มารับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการให้บริการ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บางคน ไม่เหมาะสม และสถานที่ให้บริการค่อนข้างคับแคบ ผู้วิจัยจึงเสนอ 3 แนวทาง เพื่อการปรับปรุง คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คณะผู้บริหารเทศบาลนครภูเก็ต ควรมีนโยบายเชิงรุกในการจัดระบบบริการข้อมูลข่าวสาร ณ จุดบริการเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่ควรประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดมุมประชาสัมพันธ์ จัดเวรเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการในช่วงพักกลางวัน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนตัวอย่างที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีนโยบายปรับปรุงพื้นที่บริการให้กว้างขึ้นพร้อมอำนวยความสะดวกเรื่องการจอดรถ

สุเทพ แสงอ่วม (2551 : 57-58) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเชิงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายประกอบด้วยกลุ่มอาชีพ 3 อาชีพคือ อาชีพรับ

ราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนที่เหลือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าตามลำดับ

วรภรณ์ ศิริวงศ์ (2551 : 53 - 54) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปีอาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า ผลการศึกษาประชาชนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด หากแยกประเภท มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่ตามลำดับ จากการศึกษาประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ และประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนผู้รับบริการที่เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

นุชลดดา วงศ์คำจันทร์ (2553 : 65-66) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมและแนะนำการบริการ ตามลำดับ

สมพร ทวรคำคง (2555 : 73-74) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ รองลงมาคือ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรับบริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และประเภทงานบริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศและรับบริการประเภทงานบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้รับบริการจากการให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรางคณา สุริหาร (2556 : 47-49) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รองลงมาคือ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว รับราชการ พนักงานเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ จำแนกตามการศึกษา ส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา รองลงมาคือมัธยมศึกษา อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยที่ศึกษา ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลมาจากปัจจัยต่างๆ หลายด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่าผลการศึกษาวิจัยที่เป็นแนวทางในการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ