

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาโดยอาศัยกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการค้นคว้าดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ
4. บริบทอำเภอแกลง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพความรู้สึกพอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2546 : 793)

มณี โปธิเสน (2543 : 43) กล่าวว่า ความความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

ปรากรม วุฒิพงษ์ และคณะ (2532 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการมีการศึกษาอย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงระบบบริการ และสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจแต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่งคือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

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

โวลแมน (Wolman. 1973 : 109) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่าหมายถึงทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

สมชัย เลิศวิจิตร (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจ ต่อสิ่งใดแล้วก็จะีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญาเพื่อมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

วิรัช สงวนวงษ์วาน และพรรณพิมล ก้านกนก (2545 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้ำเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อเข้ากับสิ่งที่คาดหวังระดับความคาดหวังของลูกค้ำอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้นๆ

เดวิด และริชาร์ด (David and Richard. 1962 : 77 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

กิติมา ปรีดีติลล (2532 : 301) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและผลที่ได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจสิ่งเหล่านี้มีผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตาม เป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ทั้ง ในทางเป็นบวกหรือเป็นลบ เช่น ความชอบ หรือไม่ชอบ ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจมักมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเจตคติอย่างแยกไม่ออก

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 - 37) กล่าวถึงความพึงพอใจใน การบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่ง ลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจมีดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต ประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทน แตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่าง เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่ง ประสบการณ์ที่จะได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของ ผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดี และพึงพอใจ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับ สิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐาน ของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อ บริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการ รับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของ

ความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือความคาดหวัง ในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือ การพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวัง เอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับ ความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไป ตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับ ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึง ความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออก ทางลักษณะจิตอารมณ์เชิงบวก โดยมีความคาดหวังหรือประเมินค่าต่อสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริง และมีการแสดงออกมาเป็นความพึงพอใจ

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 3.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของรัฐ

มิลเลต (Millet, 1954 : 397) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริการของรัฐนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 การได้รับบริการเสมอภาค (Equitable service) คือการให้บริการที่มี ความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร

3.1.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการ ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ

3.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amply service) คือ ความเพียงพอใน ด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

3.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ ให้บริการ จนกว่าจะแล้วเสร็จ

3.1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนา งานบริการทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ

เพนเซนสกี และโทมัส (Penchansky and Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจดังนี้ (ศศิธร พูลสุข. 2539 : 33)

3.2.1 ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

3.2.2 การเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

3.2.3 ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

3.2.5 การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

### 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพุลวินัย (2538 : 5 - 8) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

3.3.1 สถานที่บริการ คือการเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.3.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3.3.2 ผู้ให้บริการประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อม

สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.3.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ งานบริการ เช่น ลูกหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซองฉลากสินค้า เป็นต้น

3.3.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อกับองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

### 3.4 ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการ 4 ลักษณะคือ

- 3.4.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม
- 3.4.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 3.4.3 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3.4.4 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

### 3.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 - 69) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 3.5.1 ด้านความสะอาดที่ได้รับ
- 3.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



3.5.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

3.5.4 ด้านระยะเวลาของการบริการ

3.5.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

### 3.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61 – 62 ; อ้างถึงใน นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม, 2546 :

34) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

3.6.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย ตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

3.6.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า มีปัจจัยหลายประการทางการบริการ ที่มีผลต่อการเกิดความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งแต่ละปัจจัยดังกล่าวนี้เมื่อผู้รับบริการนำมาประเมินกับความคาดหวังของตนที่มีอยู่ก่อนแล้ว โดยจะแสดงออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

## 2. การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธีดังนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้อง หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

2.3 การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จากแนวคิดการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต ทั้งนี้ การวัดความพึงพอใจในแต่ละประเภทอาจ วัดความพึงพอใจโดยวิธีการที่ต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนเป้าหมายที่จะวัดความพึงพอใจด้วยจึงจะสามารถให้การวัดเกิดประสิทธิภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ

### แนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Services Delivery ถือเป็นภารกิจของรัฐที่ต้องจัดให้มีอย่างทั่วถึง ส่วนราชการ และข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการเป็นตัวจักรสำคัญหากเปรียบราชการกับภาคธุรกิจแล้วราชการเปรียบเป็นผู้ขายบริการและประชาชนเปรียบเป็นผู้ซื้อบริการ โดยแนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้แสดงแนวคิดทัศนะและความหมายไว้ดังนี้



## 1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ จากปฐม มณีโรจน์ ว่าเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

## 2. หลักการบริหาร

กุลธรน ธนาพงศธร (2528 : 18) กล่าวว่า หลักการบริหาร ได้แก่

2.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.3 หลักความเสมอภาค หมายความว่า บริการที่จัดให้มันจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

2.4 หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

2.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

## 3. องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

3.1 ลีซี่ กิลเบิร์ต และเบอคเฮด (Lucy Gilbert and Birkhead) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ (สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 - 9)

3.1.1 ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1.2 กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3.1.3 ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

3.1.4 ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

3.2 การให้บริการสาธารณะหมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนหรือมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536 : 13)

3.2.1 สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

3.2.2 ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

3.2.3 กระบวนการและกิจกรรม

3.2.4 ผลผลิตหรือตัวบริการ

3.2.5 ช่องทางการให้บริการ

3.2.6 ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

#### 4. เงื่อนไขการให้บริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543 : 28) กล่าวว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

4.1 กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประการให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

4.2 เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการประชาชน

#### 5. สรุปแนวคิดการให้บริการสาธารณะ

จากแนวคิดการบริการสาธารณะข้างต้นสรุปได้ว่า การพิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

5.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่อำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองลักษณะที่สำคัญของบริการสาธารณะคือเป็นกิจกรรมที่รัฐทำขึ้นเพื่อสนองความ

ต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ หรือ การกำกับดูแลของรัฐ หรือกิจกรรมที่รัฐมอบภารกิจให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ

5.2 บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกคนในสังคมโดยไม่เฉพาะเจาะจง ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

## แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ

### 1. ความหมายของงานทะเบียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 515) นิยามความหมายของคำว่าทะเบียนไว้ว่า บัญชีจดทะเบียนจำนวนคน จำนวนสัตว์ หรือจำนวนสิ่งของ ตลอดจนงานต่าง ๆ ที่รัฐบาลขึ้นไว้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับประชาชนพลเมือง

ดังนั้นงานทะเบียนจึงหมายถึงการจดทะเบียนบัญชีลักษณะคน สัตว์ และสิ่งของต่าง ๆ ไว้เพื่อบันทึกความจำหรือเป็นหลักฐานในการตรวจสอบหรือเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ หรือเพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการซึ่งลักษณะการจัดทำหรือจดทะเบียนจะเป็นลักษณะใดขึ้นอยู่กับความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของทะเบียนแต่ละชนิด

### 2. ความเป็นมาของงานทะเบียน

งานทะเบียนได้มีขึ้นในประเทศไทยมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย แต่การกระทำในครั้งนั้นมุ่งหมายเฉพาะจะรู้ถึงชายฉกรรจ์ที่ต้องการไว้เป็นไพร่พลเท่านั้น ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยาสมัยพระบรมไตรโลกนาถ ได้จดทะเบียนเลขหมู่สัตว์ หรือเลขสัตว์ เพื่อเกณฑ์แรงงานไพร่ และเป็นประโยชน์ในการเก็บภาษีอากร ต่อมาในรัชกาลที่ 5 ได้เริ่มออกกฎหมายใช้บังคับซึ่งได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2467 สมัยพระยาบรมราชเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการจัดตั้งกรมทะเบียนสมัยรัชกาลที่ 7 ได้ยุบกองทะเบียนสังกัดกรมมหาดไทย จนกระทั่งเปลี่ยนมาเป็นสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครองในปัจจุบัน (ธีรพงษ์ ภัคดิไพบุลย์สกุล, 2538 : 14)

### 3. ความสำคัญของงานทะเบียน

บุญธรรม เลิศสุขีเกษม (2551 : 331 - 332) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานทะเบียนไว้ดังนี้

3.1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลายประเภทที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่นการทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักใน

การแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวตนบุคคลสัญชาติไทย การจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

3.2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิด และต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ

3.3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งต่าง ๆ

3.4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน

3.5 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

3.6 ด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติ ที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

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

3.8 ด้านการปกครอง เป็นประโยชน์ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องถิ่น และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

#### 4. หลักการปฏิบัติงานทะเบียน

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

4.1 สะดวก คือประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และไม่เสียเวลารอคอย รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก มีประสิทธิภาพด้วย เนื่องจากงานทะเบียนส่วนมากเป็นกฎหมายจะมีลักษณะบังคับให้ประชาชนต้องปฏิบัติซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด และมีภาพลบต่อต่อหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงเน้นความสะดวกเป็นสำคัญทั้งความสะดวกของประชาชนที่มาติดต่อและความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยวิธีการที่สำคัญคือ การปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการประชาชน

4.2 รวดเร็ว คือประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่ประชาชนมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก และสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงนั้นคือประชาชนนั้นต้องการความรวดเร็ว เพราะในการรอคอยแต่ละครั้งของการติดต่อราชการ บางครั้งที่ต้องใช้เวลาเป็นวัน ดังนั้นเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรมีการจัดระบบที่ดี เช่น การจัดระบบก่อนหลัง การจัดให้ผู้ใหญ่บ้านหมุนเวียนกันมาเข้าเวรเพื่อรอรับบริการ ประชาชนให้ได้รับบริการที่ดีขึ้น

4.3 สุจริต คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานเกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติ อาจมีบุคคลต่างด้าวดำเนินการทุจริตทางทะเบียนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิบางประการ อันกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ดังนั้นความสุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันปัญหาดังกล่าว รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากประชาชนในการป้องกันการทุจริตทางการทะเบียนด้วย

4.4 ยุติธรรม คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมต่อประชาชนที่มารับบริการ เนื่องจากงานทะเบียนมีประชาชนติดต่อเพื่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ควรมีระบบการจัดบริการก่อนหลังที่ดีไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อเป็นไปตามแนวทางควรจัดลำดับก่อนหลังให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ

4.5 ประชาสัมพันธ์ คือทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนรวมทั้งให้ความร่วมมือ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการทะเบียนอำเภอดังกล่าว สรุปได้ว่างานทะเบียนเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยประชาชนมีความจำเป็นต้องมาติดต่อรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภออยู่เสมอ การบริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจและเกิดศรัทธาแก่ผู้ติดต่อรับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อทางราชการโดยรวมต่อไป

## 5. ประเภทของงานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

จรรยา วัฒนาประยูร (2551 : 395-450) ได้สรุปภารกิจของสำนักทะเบียนอำเภอไว้ดังนี้

### 5.1 การดำเนินงานทะเบียนราษฎร

มีแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

5.1.1 การรับแจ้งเกิด ไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้านหรือพบเด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดดังนี้

1) เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้าน หรือบิดามารดาเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิด

2) เด็กเกิดนอกบ้าน บิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่มีคนเกิด

3) เด็กเกิดในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลผู้ทำคลอดต้องออกหนังสือรับรองการเกิดเพื่อออกสูติบัตร (ทร. 1/1) ให้แก่บิดา หรือมารดาของเด็กนำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่น

4) เด็กสภาพแรกเกิด หรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งให้ผู้พบเด็กนำส่ง และเป็นผู้แจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจเพื่อรับตัวเด็กไว้แล้วส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียน

5) เด็กเกิดในบ้านต้องแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด

6) เด็กเกิดนอกบ้านต้องแจ้งภายใน 15 วันเว้นแต่กรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วันนับแต่วันเกิด

5.1.2 การแจ้งตาย เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านจะต้องดำเนินการดังนี้

1) คนตายในบ้าน เจ้าบ้านต้องเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่คนตาย กรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

2) คนตายในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล ผู้รักษาพยาบาลต้องออกหนังสือรับรองการตาย (ทร.4/1) ให้ผู้มีหน้าที่แจ้งการตายนำไปแจ้งต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นเพื่อออกมรณะบัตร



3) ต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณี  
ท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกผู้อำนวยการทะเบียนภาคขยายเวลาออกไปตามที่เห็นสมควร  
แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ

4) ผู้ใดฝ่าฝืนไม่แจ้งตายภายในระยะเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน  
1,000 บาท

#### 5.1.3 การแจ้งย้ายที่อยู่ มีวิธีดำเนินการดังนี้

1) เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้านจะต้องแจ้งย้ายออกภายในสิบ  
ห้าวัน หรือเมื่อมีคนเข้ามาอยู่ในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้าภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ย้ายเข้ามา  
อยู่ในบ้าน

2) ให้ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้าน  
มอบหมาย เว้นแต่กรณีแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้งก็ได้โดยนำสำเนาทะเบียน  
บ้าน พร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าไปอยู่ใหม่แสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

3) ระยะเวลาการแจ้งต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือ  
ย้ายออกแล้วแต่กรณี

#### 5.1.4 การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน มีวิธีดำเนินการดังนี้

1) บ้านที่ต้องกำหนดเลขบ้าน ได้แก่ โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้าง  
และหมายความรวมถึง เรือนแพ หรือยานพาหนะ ซึ่งจอดอยู่เป็นประจำและมีผู้อาศัย โดย  
บ้านหลังหนึ่งให้กำหนดเลขประจำบ้านเพียงหมายเลขเดียวส่วนบ้านที่เป็นตึกแถวหรืออาคาร  
ชุดให้กำหนดเลขประจำทุกห้อง

2) ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมาย

3) วิธีการแจ้งผู้แจ้งสามารถแจ้งต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนาย  
ทะเบียนท้องถิ่นแล้วแต่กรณีหรือแจ้งต่อ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในฐานะนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

4) ระยะเวลาการแจ้ง ต้องแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สร้างบ้าน  
เสร็จหรือรื้อบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี

5) ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ขอเลขประจำบ้านหรือไม่แจ้งการรื้อบ้านภายใน 15  
วันนับแต่สร้างหรือรื้อบ้านเสร็จมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

5.1.5 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อและ  
รายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านมีหลายกรณี ได้แก่

- 1) กรณีที่ตรวจสอบตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 (จะต้องเกิดก่อน 1 มิถุนายน 2499)
- 2) การเพิ่มชื่อโดยอาศัยหลักฐานสูติบัตร ใบแจ้งย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านแบบเดิมที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน เป็นต้น
- 3) กรณีบุคคลอ้างว่ามีสัญชาติไทยเดินทางกลับจากต่างประเทศหรือคนสัญชาติไทยที่เกิดในต่างประเทศโดยมีหลักฐานรับรองการเกิด
- 4) กรณีอ้างว่าเป็นคนมีสัญชาติไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร
- 5) กรณีเด็กก่อนอายุ ซึ่งอยู่ในอุปการะเลี้ยงดูจากบุคคลหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ
- 6) กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่า “จำหน่าย” หรือ “ตาย” หรือบุคคลที่ถูกจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเนื่องจากมีชื่อและรายการในทะเบียนบ้านโดยมิชอบหรือโดยทุจริต
- 7) กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว และเคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน

- 8) กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
- 9) กรณีคนไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย
- 10) ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

5.1.6 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน มีวิธีการดำเนินการเนื่องมาจาก

- 1) กรณีบุคคลมีชื่อและรายการในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง
- 2) กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้าน โดยมิชอบ
- 3) กรณีตายแต่ยังไม่ได้อำนาจตาย
- 4) กรณีศาลมีคำสั่งให้เป็นคนสาบสูญ

## 5.2 การดำเนินการด้านทะเบียนครอบครัว

5.2.1 ทะเบียนสมรส การสมรสที่สมบูรณ์ตามกฎหมายมีลักษณะดังนี้

- 1) ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขแห่งกฎหมายว่าด้วยการสมรส เงื่อนไขแห่งการสมรสได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5 คือ

1.1) ชายหรือหญิงมีอายุครบ 17 ปีบริบูรณ์ กรณีมีเหตุอันสมควร ศาลอาจอนุญาตให้ทำการสมรสก่อนที่ชายและหญิงมีอายุครบ 17 ปีบริบูรณ์ได้

1.2) ชายหรือหญิงไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือเป็นบุคคลที่ศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ

1.3) ชายหรือหญิงที่เป็นญาติสืบสายโลหิตโดยตรงขึ้นไปหรือลงมา หรือเป็นพี่น้องร่วมบิดามารดา หรือร่วมแต่บิดาหรือมารดาจะทำการสมรสกันไม่ได้

1.4) ผู้รับบุตรบุญธรรมจะทำการสมรสกับบุตรบุญธรรมไม่ได้

1.5) ชายหรือหญิงจะทำการสมรสในขณะที่ตนมีคู่สมรสอยู่ไม่ได้

1.6) หญิงที่สามีตายหรือการสมรสสิ้นสุดลงด้วยประการอื่นจะทำการสมรสใหม่ได้ต่อเมื่อสิ้นสุดแห่งการสมรสได้ผ่านพ้นไปแล้วไม่น้อยกว่า 310 วัน เว้นแต่

(1) คลอดบุตรแล้วในระหว่างนั้น

(2) สมรสกับคู่สมรสเดิม

(3) มีใบรับรองแพทย์ ประกาศนียบัตรหรือปริญญาซึ่งเป็น

ผู้ประกอบการรักษาโรคในสาขาเวชกรรมได้ตามกฎหมายว่ามีได้มีครรภ์

(4) มีคำสั่งของศาลให้สมรสได้

1.7) ผู้เยาว์จะทำการสมรสต้องได้รับความยินยอมจากผู้มีอำนาจให้ความยินยอมได้ตามกฎหมาย

2) ต้องแสดงความยินยอมและได้รับความยินยอมตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กล่าวคือ

2.1) ชายและหญิงต้องแสดงความยินยอมเป็นสามีภรรยาโดยเปิดเผยต่อหน้านายทะเบียน และนายทะเบียนต้องบันทึกความยินยอมนั้นไว้

2.2) ชายหญิงที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะจะทำการสมรสต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลต่อไปนี้

(1) บิดา มารดาในกรณีที่มิทั้งบิดาและมารดา

(2) บิดา หรือมารดาในกรณีที่มารดาหรือบิดาตาย หรือถูกถอน

อำนาจ

(3) ผู้ปกครอง ในกรณีที่ไม่มีบิดา หรือมารดา หรือมีแต่ถูกถอน

อำนาจปกครอง

3) ต้องได้มีการจดทะเบียนตามกฎหมายแล้ว การจดทะเบียนคู่สมรส จะต้องร้องขอจดทะเบียนโดยทำเป็นหนังสือตามแบบ คร.1 ที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่ง การจดทะเบียนสมรสกระทำได้ 7 วิธี คือ

3.1) ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนในสำนักทะเบียน โดยยื่นคำร้องต่อ นายทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือเขต ณ สำนักงานทะเบียนแห่งใดก็ได้ โดยไม่จำกัดว่า จะต้องเป็นสำนักทะเบียนที่คู่สมรสมีภูมิลำเนาอยู่ เมื่อนายทะเบียนตรวจสอบเห็นว่าถูกต้องแล้วก็จะรับจดทะเบียนให้ (คร.2) และออกใบสำคัญแสดงการสมรส (คร.3) ให้คู่สมรสคนละ ฉบับ โดยไม่เก็บค่าธรรมเนียม

3.2) จดทะเบียนสมรสนอกสำนักทะเบียน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

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

นายทะเบียนตามสมควร

3.3) จดทะเบียนสมรส ณ สถานที่สมรสซึ่งรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยอนุมัติให้มีขึ้น ให้นายทะเบียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายละเอียด 20 บาท

3.4) จดทะเบียนนอกสำนักทะเบียนในท้องที่ห่างไกล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นส่วนรวม ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติให้ทำได้ ให้นายทะเบียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายละเอียด 1 บาท

3.5) ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนสมรสต่อกำนัน เป็นวิธีหนึ่งที่ทาง ราชการประสงค์จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลที่ห่างไกลกับที่ตั้ง ที่ว่าการอำเภอ หรือกิ่งอำเภอ โดยผู้ว่าราชการจังหวัด จะประกาศโดยอนุมัติของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ยอมให้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนสมรสต่อกำนันท้องที่ได้ ทั้งนี้ คำร้องจะต้องลงลายมือชื่อของผู้แจ้ง และพยาน 2 คน ลงชื่อต่อหน้ากำนัน แต่พยาน คนหนึ่งต้องเป็น

(1) เจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง มีตำแหน่งชั้นผู้ใหญ่บ้านขึ้นไปหรือ นายตำรวจมียศตั้งแต่ นายร้อยตำรวจตรี หรือหัวหน้าสถานีตำรวจ

(2) ผู้แทนราษฎร เทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภา จังหวัด

(3) ทนายความ ส่วนพยานอีกคนหนึ่งนั้นต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2478

3.6) การแสดงวาจาหรือกิริยาต่อหน้าพยานกรณี ชายหรือหญิงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายตกอยู่ในอันตรายใกล้ความตาย ซึ่งอาจจะเป็นภัยอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือโดยการเจ็บป่วยใกล้ความตาย หรืออยู่ในภาวะการถูกรับหรือสงคราม

3.7) จดทะเบียนสมรส ณ สำนักงานทะเบียนสถานทูต หรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศมีหลักเกณฑ์ดังนี้

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

5.2.2 ทะเบียนการหย่า ชายหรือหญิงที่ได้จดทะเบียนสมรสแล้วจะขาดจากการสมรสหรือการสมรสสิ้นสุดลงด้วยเหตุ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถึงแก่ความตาย
- 2) ได้จดทะเบียนการหย่าแล้ว
- 3) ศาลพิพากษาให้เพิกถอนการสมรส

การหย่ากระทำได้ 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 การหย่าโดยความยินยอม ได้แก่การที่สามีภรรยาตกลงที่จะทำการหย่าขาดจากการเป็นสามีภริยากัน โดยต้องทำเป็นหนังสือและมีพยานลงลายมือชื่ออย่างน้อย 2 คน และร้องขอต่อนายทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียน ถ้าไม่มีหนังสือหย่ามาแสดงต่อนายทะเบียน ห้ามนายทะเบียนจดทะเบียนหย่าให้ ในหนังสือหย่าจะต้องแสดงรายการบางอย่างให้ชัดเจน เช่นการอุปการะเลี้ยงดูบุตร การใช้อำนาจปกครองบุตร และเกี่ยวกับทรัพย์สิน การหย่าโดยความยินยอมทำได้ 2 วิธี คือ

(1) การหย่าในสำนักทะเบียน คู่สมรสที่ประสงค์จะหย่าขาดจากกันสามารถยื่นคำร้องขอจดทะเบียนหย่า (คร. 1) พร้อมหนังสือสัญญาการหย่าต่อหน้านายทะเบียน ณ ที่ว่าการอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือสำนักงานเขตรวมทั้งสำนักทะเบียนสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศแห่งใดแห่งหนึ่งก็ได้เมื่อนายทะเบียนตรวจสอบเห็นว่า

ถูกต้องก็รับจดทะเบียนให้ (คร.6) และออกหนังสือสำคัญการหย่า (คร.7) ให้คู่หย่าฝ่ายละ 1 ฉบับ

(2) การหย่าต่างสำนักทะเบียน กรณีคู่สมรสมีความประสงค์ จะจดทะเบียนหย่าต่างแห่งและต่างเวลากันก็ยอมทำให้โดยต่างฝ่ายต่างไปยื่นคำร้องขอหย่า พร้อมกับหนังสือสำคัญการหย่าต่อนายทะเบียนคนละสำนักทะเบียนคนละเวลาโดยตกลงว่า คู่หย่าฝ่ายใดจะเป็นผู้ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนหย่าก่อนที่สำนักทะเบียนใด และจะให้สำนักทะเบียนใดเป็นผู้จดทะเบียนให้ การหย่าโดยวิธีนี้จะสมบูรณ์ต่อเมื่อการจดทะเบียนทั้งสอง แห่งเรียบร้อยแล้ว

วิธีที่ 2 การหย่าโดยคำพิพากษา การหย่าโดยวิธีนี้เป็นเรื่องของ สามี ภรรยาทั้งสองฝ่ายไม่สามารถจะทำการตกลงหย่ากันได้โดยความยินยอม จึงต้องฟ้อง หย่าต่อศาลโดยมีสาเหตุการหย่าตามมาตรา 1516 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5

5.2.3 ทะเบียนการรับรองบุตร บิดาของเด็กเป็นสามีภรรยา กัน โดยไม่ชอบ ด้วยกฎหมายบุตรที่เกิดมาจึงเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของมารดาแต่เพียงฝ่ายเดียวบุตรที่ ไม่ชอบด้วยกฎหมายของบิดา จะชอบด้วยกฎหมายต่อเมื่อ

- 1) บิดามารดาได้สมรสกัน โดยถูกต้องตามกฎหมายซึ่งจะมีผลนับแต่ วันที่สมรส
- 2) บิดาได้จดทะเบียนรับรองบุตร ซึ่งจะมีผลตั้งแต่วันที่จดทะเบียน
- 3) ศาลได้พิพากษาว่าเด็กเป็นบุตร โดยชอบด้วยกฎหมายของบิดาซึ่ง จะมีผลตั้งแต่วันที่พิพากษาดังที่สุด

การจดทะเบียนรับรองบุตรมี 3 วิธีคือ

วิธีที่ 1 การจดทะเบียนรับรองบุตรในสำนักทะเบียน

(1) บิดายื่นคำร้องขอจดทะเบียนรับรองบุตร (คร.1) ต่อ นายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือเขตโดยนำมารดาเด็ก และเด็กมาแสดงตน ว่าจะยินยอมหรือไม่

(2) กรณีเด็กและมารดาไม่ได้มาให้ความยินยอมต่อนายทะเบียน ให้นายทะเบียนแจ้งการขอจดทะเบียนของบิดาไปยังเด็กและมารดาเด็กถ้าเด็กหรือมารดาเด็ก ไม่คัดค้านหรือไม่ให้ความยินยอมภายในหกสิบวันนับแต่การแจ้งนั้นถึงเด็กและมารดาเด็กให้ สันนิษฐานว่าเด็กหรือมารดาเด็กไม่ให้ความยินยอมภายในหกสิบวันนับแต่การแจ้งนั้นถึงเด็ก



และมารดาเด็กให้สันนิษฐานว่าเด็กหรือมารดาเด็กไม่ให้ความยินยอมถ้าเด็กหรือมารดาเด็กอยู่นอกประเทศไทยให้ขยายเวลานั้นเป็นหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

(3) กรณีเด็กหรือมารดาเด็กคัดค้านว่าผู้ขอจดทะเบียนไม่ใช่บิดาหรือไม่ให้ความยินยอมหรือไม่อาจให้ความยินยอมได้การจดทะเบียนรับรองบุตรต้องมีคำพิพากษาของศาล เมื่อศาลได้พิพากษาให้บิดาจดทะเบียนเป็นบุตรได้ และบิดาได้นำคำพิพากษาไปขอจดทะเบียนต่อนายทะเบียนให้นายทะเบียนจดทะเบียนให้

วิธีที่ 2 จดทะเบียนรับรองบุตรนอกสำนักทะเบียนในกรณีที่มีผู้ร้องขอนายทะเบียนจะออกไปจดทะเบียนรับรองบุตรนอกสำนักทะเบียนก็ได้โดยเก็บค่าธรรมเนียม รายละเอียด 200 บาทและให้ผู้ขอจดทะเบียนให้ถ้าผู้ขอไม่จดทะเบียนให้ผู้ขอต้องชดใช้ค่าพาหนะแก่นายทะเบียนตามสมควร

วิธีที่ 3 จดทะเบียนรับรองบุตรนอกสำนักทะเบียนท้องที่ห่างไกล การจดทะเบียนวิธีนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนส่วนรวม ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติให้ทำได้ให้นายทะเบียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียม รายละเอียด 1 บาท การรับจดทะเบียนวิธีนี้อำเภอ หรือกิ่งอำเภอ จะให้มีขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนพร้อมกับจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ก็ได้

5.2.4 ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม การดำเนินการจดทะเบียนรับบุญธรรมมีหลักการและวิธีการดำเนินการดังนี้

1) ผู้รับบุตรบุญธรรมมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี และต้องมีอายุแก่กว่าผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมอย่างน้อย 15 ปี

2) ผู้เป็นบุตรบุญธรรมที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี ต้องให้ความยินยอมด้วย

3) ผู้เป็นบุตรบุญธรรมเป็นผู้เยาว์จะต้องได้รับความยินยอมจาก

3.1) บิดาและมารดา กรณีมีทั้งบิดามารดา

3.2) บิดาหรือมารดา กรณีที่บิดาหรือมารดาเสียชีวิตหรือถูกถอน

อำนาจการปกครอง

3.3) กรณีไม่มีผู้มีอำนาจให้ความยินยอมมารดา หรือบิดาหรือผู้ประสงค์จะขอรับบุตรบุญธรรมหรืออัยการจะร้องขอต่อศาล ให้มีคำสั่งอนุญาตแทนการให้ความยินยอม

3.4) กรณีผู้เยาว์ถูกทอดทิ้งและอยู่ในความยินยอมของสถาน  
สงเคราะห์ให้สถานสงเคราะห์เป็นผู้ให้ความยินยอมแทนบิดามารดา

4) ผู้จะรับบุตรบุญธรรม/ผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมถ้ามีคู่สมรสจะต้อง  
ได้รับความยินยอมจากคู่สมรสในกรณีที่คู่สมรสไม่อาจให้ความยินยอมได้ หรือไปจาก  
ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่และหาตัวไม่พบไม่น้อยกว่า 1 ปีต้องร้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งแทน

5) ผู้เยาว์ที่เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลใดอยู่จะเป็นบุตรบุญธรรม  
ของบุคคลอื่นในขณะเดียวกันอีกไม่ได้ เว้นแต่เป็นบุตรบุญธรรมของคู่สมรสของผู้รับบุตร  
บุญธรรมนั้น

การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรมมีวิธีปฏิบัติ 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรมกรณีผู้ที่จะเป็นบุตรบุญ  
ธรรมบรรลุนิติภาวะ

(1) ผู้จะรับบุตรบุญธรรมและบุตรบุญธรรมยื่นคำร้อง (คร. 1)  
ต่อนายทะเบียน

(2) นายทะเบียนตรวจสอบคุณสมบัติตามเงื่อนไขแห่งกฎหมาย

(3) ผู้ที่จะรับบุตรบุญธรรม และบุตรบุญธรรมที่มีคู่สมรสต้อง  
นำคู่สมรสมาให้ความยินยอม

(4) นายทะเบียนรับจดทะเบียนให้ตามแบบ คร.14 เมื่อผู้ร้องได้  
ให้ถ้อยคำว่าได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งกฎหมาย

(5) ส่งสำเนาการจดทะเบียนและบันทึกถึงจังหวัดทุกวันที่ 5  
ของเดือน

วิธีที่ 2 การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรมกรณีผู้จะเป็นบุตรบุญ  
ธรรมเป็นผู้เยาว์

(1) ผู้จะรับบุตรบุญธรรมกรณีที่ผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมเป็น  
ผู้เยาว์ให้ยื่นคำร้องตามแบบ บ.ศ.1 ศูนย์อำนาจการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมสำหรับใน  
เขตกรุงเทพฯ ฯ หรือชาวต่างชาติมีภูมิลำเนาในประเทศไทยส่วนต่างจังหวัดยื่นที่ที่ว่าการ  
อำเภอ กิ่งอำเภอ หรือที่ทำการพัฒนาสังคมจังหวัด พร้อมหนังสือยินยอมจากบุคคลผู้มี  
อำนาจยินยอม

(2) อธิปไตยกรมพัฒนาสังคมหรือ ผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีจะพิจารณาสั่งให้ผู้ที่จะรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมเด็กเป็นบุตรบุญธรรมนำเด็กไปทดลองเลี้ยงดูไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยเจ้าหน้าที่คอยดูแลและตรวจเยี่ยม

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

(4) เมื่อคณะกรรมการทดลองเลี้ยงดูอนุมัติให้มีการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ผู้ที่จะรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมและผู้ที่จะเป็นบุตรบุญธรรมต้องยื่นคำร้อง (คร.1) ขอจดทะเบียนต่อนายทะเบียนภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่วันได้รับแจ้งคำอนุมัติ มิฉะนั้นจะถือว่าสละสิทธิ์

(5) นายทะเบียนตรวจสอบคุณสมบัติตามเงื่อนไขแห่งกฎหมาย

(6) ผู้ที่จะรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม มีคู่สมรส ต้องนำคู่สมรสมาให้ความยินยอม

(7) เด็กที่จะเป็นบุตรบุญธรรมอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีต้องลงนามในชื่อของผู้ร้องขอจดทะเบียนด้วย

(8) นายทะเบียนจดทะเบียนตามแบบ คร. 14 และส่งสำเนาการจดทะเบียนและบันทึกถึงจังหวัดทุกวันที 5 ของเดือน

5.2.5 ทะเบียนการเลิกรับบุตรบุญธรรม การเลิกรับบุตรบุญธรรมทำได้

2 วิธี คือ

5.1) จดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรมโดยความยินยอมของทั้งสองฝ่าย มีวิธีการดำเนินการดังนี้

5.1.1) กรณีที่ผู้เป็นบุตรบุญธรรมบรรลุนิติภาวะแล้วจะเลิกโดยความตกลงกันระหว่างผู้รับบุตรบุญธรรมเมื่อใดก็ได้ ส่วนกรณีเป็นบุตรบุญธรรมยังไม่บรรลุนิติภาวะจะต้องดำเนินการดังนี้

(1) ได้รับความยินยอมจากบิดาและมารดาของบุตรบุญธรรมก่อน

(2) ได้รับความยินยอมจากบิดา หรือมารดาเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ตาย

(3) กรณีที่บุตรบุญธรรมมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีต้องให้ความ

ยินยอมด้วย

(4) ศาลมีคำสั่งให้เลิกรับบุตรบุญธรรม

## 5.2) โดยคำพิพากษา

### 5.3 งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนของไทยตั้งแต่เริ่มที่มีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกในประเทศจนกระทั่งปัจจุบัน โดยในยุคเริ่มแรกได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2505 ในปัจจุบันได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2554

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

5.3.1 บัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์แบบเอนกประสงค์เป็นบัตรประจำตัวประชาชนที่ผลิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรทุกสำนักทะเบียน ดังนั้นผู้ขอมีบัตรสามารถยื่นคำขอมีบัตรได้ทุกสำนักทะเบียนนอกจากนี้จะมีการกำหนดพื้นที่บนบัตรและระบบการรักษาความปลอดภัย (Security) ไว้ มีขั้นตอนการให้บริการดังนี้

- 1) ผู้ยื่นคำขอมีบัตรพร้อมด้วยหลักฐานประกอบคำขอต่อเจ้าหน้าที่
- 2) พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนแล้วจะกำหนดเลขหมายคำขอให้ผู้ขอพิมพ์ลายนิ้วมือ และถ่ายรูปเพื่อทำบัตรเลขหมายคำขอประกอบด้วยรหัสแสดงตัวตนที่จัดทำบัตรตามที่กรมการปกครองกำหนด จำนวนสี่หลักเลขแสดงจำนวนครั้งที่ทำบัตรของแต่ละบุคคลจำนวนสองหลักและรหัสที่กำหนดขึ้นเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการออกบัตรจำนวนแปดหลัก
- 3) พิมพ์รายการลงในบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- 4) เคลือบบัตรด้วยวัสดุป้องกันการปลอมแปลงและมอบให้แก่ผู้ขอ

5.3.2 ระบบการจัดทำบัตรเป็นระบบกระจายอำนาจให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการ โดยใช้ระบบการเชื่อมโยงระบบงานการทะเบียนราษฎร กับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ โดยผู้ที่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนต้องมีคุณสมบัติดังนี้

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

5.3.3 ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน กฎกระทรวง ฉบับที่ 19 พ.ศ. 2548 ออกตามความในพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2542 กำหนดบุคคลซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนดังต่อไปนี้

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

เพื่อนไม่สมประกอบ

- 5) ผู้อยู่ในคุมขัง โดยชอบด้วยกฎหมาย
- 6) บุคคลที่กำลังศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศ และไม่สามารถยื่นคำขอ

มีบัตรประจำตัวประชาชนได้

5.3.4 ประเภทการของการยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2554 กำหนดประเภทการขอมีบัตรดังนี้

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

3) วันที่นายทะเบียนเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

- 4) วันที่พ้นสภาพการได้รับการยกเว้น

5.3.5 ผู้ขอจะยื่นคำขอมีบัตรต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 60 วัน การขอมีบัตรใหม่ ได้แก่การจัดทำบัตรกรณีดังต่อไปนี้

1) บัตรเดิมหมดอายุ โดยบัตรประจำตัวประชาชนใช้ได้นับแต่วัน ออกบัตรและมีอายุ 8 ปี นับแต่วันเกิดของผู้ถือบัตรที่ถึงกำหนดภายหลังจากออกบัตร

1.1) เมื่อบัตรหมดอายุผู้ถือบัตรต้องมีบัตรใหม่ โดยยื่นคำขอต่อ พนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนด 60 วันนับตั้งแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ

1.2) ผู้ถือบัตรจะขอมีบัตรใหม่ก่อนวันที่บัตรเดิมหมดอายุก็ได้ โดย ยื่นคำขอ ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 60 วัน ก่อนวันที่บัตรเดิมหมดอายุ

1.3) บัตรหาย หรือถูกทำลายโดยต้องยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ภายในกำหนด 60 วัน

2) ขอเปลี่ยนบัตรใหม่ได้แก่การจัดทำบัตรในกรณีดังต่อไปนี้

2.1) บัตรชำรุดในสาระสำคัญ

2.2) แก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน

2.3) เปลี่ยนที่อยู่ใหม่ และบัตรเดิมยังไม่หมดอายุ

ผู้ถือบัตรเดิมจะต้องยื่นคำขอเปลี่ยนบัตรใหม่ ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ภายใน 60 วัน หลักฐานที่ต้องนำไปแสดงในการยื่นคำขอทำบัตรประชาชนตาม ระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2538 และฉบับ แก้ไขเพิ่มเติมโดยได้กำหนดในข้อ 10 การขอมีบัตร ขอมีบัตรใหม่หรือขอเปลี่ยนบัตรให้ พนักงานเจ้าหน้าที่เรียกสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. 14) และหลักฐานประกอบการ พิจารณาจากผู้ขอมีบัตรดังนี้

(1) การขอมีบัตรเป็นครั้งแรก กรณีผู้ขอมีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ ให้เรียกสูติบัตรหรือหลักฐานเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น เช่น สำเนาทะเบียนนักเรียน ใบสุทธิประกาศนียบัตร เป็นต้น แต่หากผู้ขอมีบัตรไม่มีหลักฐาน เอกสารดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่สอบสวนเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื้อถือแทน ในกรณี ผู้ยื่นคำขอมีบัตรเป็นครั้งแรก มีอายุเกินกว่า 16 ปีบริบูรณ์ และไม่ใช่วัยแรกได้รับการเพิ่มชื่อ ในทะเบียนบ้าน ให้เรียกหลักฐานเอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื้อถือ

(2) การขอมีบัตรของบุคคลซึ่งได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีแจ้งเกิดเกินกำหนด ให้เรียกสูติบัตร (ท.ร.2) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคล



ผู้นำเชื้อถือ ส่วนการเพิ่มชื่อกรณีตรวจสอบ ให้เรียกสำเนาทะเบียนบ้านที่ผู้นั้นเคยมีชื่ออยู่ก่อน หรือหลักฐานเอกสารที่ราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื้อถือการขอมีบัตรเนื่องจากบัตรเดิมหมดอายุให้เรียกบัตรเดิมที่หมดอายุ

(3) การขอมีบัตรของบุคคลได้รับการยกเว้นให้เรียกหลักฐานแสดงการเป็นผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เช่น บัตรประจำตัวข้าราชการ บัตรพนักงานฝ่ายปกครอง บัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ เป็นต้น เว้นแต่ผู้ยื่นคำขอเป็นผู้มีร่างกายพิการเดินไม่ได้หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้งสองข้างให้ยกเว้นไม่ต้องเรียกหลักฐานดังกล่าว

(4) การขอมีบัตรของบุคคลซึ่งพ้นจากสภาพการยกเว้นให้เรียกหลักฐานแสดงการพ้นจากสภาพได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เช่น หนังสือสำคัญแสดงการปลดทหารกองประจำการ คำสั่งให้ออกจากราชการ เป็นต้น

(5) การขอมีบัตรของบุคคลซึ่งได้สัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื้อถือ กรณีผู้ขอมีบัตรเป็นครั้งแรกมีบิดามารดาเป็นบุคคลต่างด้าวให้เรียกหลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของบิดา และมารดา หากบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่งถึงแก่กรรมให้เรียกเฉพาะใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของผู้ที่มีชีวิตอยู่ และใบมรณบัตรของผู้ที่ถึงแก่กรรมหากบิดาและมารดาถึงแก่กรรมทั้งหมดให้เรียกใบมรณบัตรของบิดามารดา

(6) การขอมีบัตรเนื่องจากบัตรหายหรือบัตรถูกทำลายให้เรียกหลักฐานการแจ้งความ บัตรหาย หรือบัตรถูกทำลาย และหลักฐานเอกสารที่มีรูปถ่ายของผู้มีบัตรและเป็นเอกสารทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ใบอนุญาตขับขี่ บัตรประกันสังคม หนังสือเดินทาง เป็นต้น หากไม่มีเอกสารข้างต้นให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื้อถือ

(7) การขอเปลี่ยนบัตรเนื่องจากบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญให้เรียกบัตรเดิมที่ชำรุดแต่หากบัตรนั้นชำรุดจนไม่สามารถพิสูจน์ตัวบุคคล หรือรายการในบัตรให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื้อถือ แต่หากผู้ขอมีบัตรมีเอกสารทางราชการมาแสดงอย่างใดอย่างหนึ่งให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื้อถือ

(8) การขอเปลี่ยนบัตรเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุลให้เรียกบัตรเดิมและหลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุลแล้วแต่กรณี

(9) สำหรับอำเภอ กิ่งอำเภอ เขต เทศบาล หรือเมืองพัทยาแห่งใดเชื่อมโยงเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์กับสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับคำขอ บ.ป.1 ของผู้ขอมีบัตรรายใดให้ตรวจสอบรายการทำบัตรของผู้นั้นจากฐานทะเบียนบัตรก่อนทุกครั้ง หากผลการตรวจสอบพบว่ามีรายการบัตรเดิมและสภาพใบหน้าของผู้ขอมีบัตรซึ่งถูกต้องตรงกับชื่อเท็จจริงก็ให้ดำเนินการทำบัตร โดยไม่ต้องเรียนหลักฐานอื่นก็ได้

(10) ผู้ถือบัตรผู้ใดทำบัตรหายหรือถูกทำลายให้แจ้งการหายหรือถูกทำลายของบัตรนั้นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานก่อนมีบัตรใหม่

จากที่มีแนวคิดและกระบวนการด้านการทะเบียนแล้วสรุปได้ว่าสำนักทะเบียนมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากประชาชนต้องมาติดต่อกับสำนักทะเบียนอยู่เสมอ ดังนั้นหากมีการพัฒนาคุณภาพในทุกด้านและประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการแล้วย่อมเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์หลักประการหนึ่งของกรมการปกครองในการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน

## บริบทอำเภอแกด้า

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอแกด้า พ.ศ. 2553 – 2556 กล่าวถึงบริบทอำเภอแกด้าดังนี้ (สำนักงานอำเภอแกด้า, 2554 : 2 - 5)

### 1. วิสัยทัศน์

อำเภอแกด้า : เป็นแหล่งผลิตอาหารเกษตรปลอดภัยที่สำคัญของจังหวัด  
ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในสังคมคุณภาพ

### 2. ความเป็นมาของอำเภอแกด้า

บ้านแกด้า ตำบลแกด้าเป็นหมู่บ้านเก่าแก่มานาน จากหลักฐานการก่อสร้างหมู่บ้าน เป็นลักษณะเนินสูงน้ำท่วมไม่ถึง มีแหล่งน้ำอยู่ใกล้หมู่บ้าน ซึ่งเป็นเขตอิทธิพลและเรื่องอำนาจของขอม ดังจะเห็นการก่อสร้างปราสาทหิน กู่ต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียง ต่อมาประมาณปี พ.ศ. 2338 ได้มีการอพยพของชาวบ้านเมืองทุ่งหรือท่ง ในเขตอำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งกลุ่มคนดังกล่าวมีบรรพบุรุษอพยพมาจากนครจำปาศักดิ์ในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้มาก่อตั้งหมู่บ้านแกด้าขึ้นเป็นครั้งแรก เนื่องจากภูมิประเทศอุดมสมบูรณ์เนินดินสูงและมีแหล่งน้ำด้านทิศตะวันออกของหมู่บ้าน มีการตั้งชื่อ

หมู่บ้านตามลักษณะของคันสะแกที่มีสีดำ ที่ขึ้นอยู่ทั่วไปในบริเวณตั้งหมู่บ้านว่า “บ้านสะแกดำ” ต่อมาคำว่า “สะแกดำ” ได้เพี้ยนเป็น “แกดำ” จนถึงปัจจุบัน

อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ได้รับการประกาศเป็นกิ่งอำเภอแกดำ เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2520 โดยแยกออกจากอำเภอเมืองมหาสารคาม เนื่องจากมีสภาพทุรกันดาร ห่างไกลจากที่ว่าการอำเภอเมืองมหาสารคาม การคมนาคมไม่สะดวก ในครั้งแรก กิ่งอำเภอแกดำประกอบด้วย 3 ตำบล คือ ตำบลแกดำ ตำบลหนองกุ้ง และตำบลมิตรภาพ ต่อมาได้ตั้งตำบลอีก 2 ตำบล คือ ตำบลวังแสงแยกออกจากตำบลแกดำ และตำบลโนนภิบาล แยกออกจากตำบลหนองกุ้ง รวมเป็น 5 ตำบล กิ่งอำเภอแกดำได้ยกฐานะเป็นอำเภอ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2531

### 3. สภาพทั่วไป

อำเภอแกดำ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดมหาสารคาม ห่างจากตัวจังหวัดมหาสารคาม 25 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 135 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 103,425 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดต่อกับ	อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

#### 3.1 ลักษณะภูมิประเทศ

อำเภอแกดำ มีภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบเรียบถึงลูกคลื่นลาดชันมีความสูงจากระดับน้ำทะเล ประมาณ 130 – 150 เมตร ไม่มีภูเขา ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน มีเฉพาะลำห้วยขนาดเล็ก หนองน้ำ และอ่างเก็บน้ำขนาดเล็ก สภาพดินโดยทั่วไปไม่สามารถเก็บกักน้ำดีนัก

#### 3.2 ลักษณะภูมิอากาศ

อำเภอแกดำ มีภูมิอากาศโดยทั่วไปมีลักษณะฝนตกสลับกับอากาศแห้ง ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยทั้งปี อยู่ที่ 150 มิลลิเมตร/ปี เดือนที่ฝนตกมากที่สุดคือ ระหว่างช่วงปลายเดือนกรกฎาคม ถึงกลางเดือนสิงหาคม อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปี 28 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 40 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 11 องศาเซลเซียส มีฤดูกาลต่าง ๆ แบ่งเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม จนถึงเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาวตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์

#### 4. ด้านการเมือง การปกครอง และประชากร

##### 4.1 ด้านประชากร

อำเภอแกดำ มีประชากรทั้งหมด จำนวน 29,596 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 14,840 คน หญิง จำนวน 14,726 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 7,178 ครัวเรือน มีความหนาแน่นประชากรโดยเฉลี่ยประมาณ 219 คน ต่อตารางกิโลเมตร

##### 4.2 เขตการปกครอง

อำเภอแกดำแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 5 ตำบล 88 หมู่บ้าน

##### 4.3 การบริหารราชการ

อำเภอแกดำ มีการบริหารราชการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค การบริหารราชการส่วนกลาง และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

##### 4.3.1 ราชการส่วนภูมิภาค จำนวน 10 แห่ง

- 1) ที่ทำการปกครองอำเภอแกดำ
- 2) สถานีตำรวจภูธรแกดำ
- 3) สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอแกดำ
- 4) สำนักงานที่ดินอำเภอแกดำ
- 5) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกดำ
- 6) สำนักงานเกษตรอำเภอแกดำ
- 7) สำนักงานปศุสัตว์อำเภอแกดำ
- 8) สำนักงานท้องถิ่นอำเภอ
- 9) สำนักงานวัฒนธรรมอำเภอ
- 10) หน่วยสถิติอำเภอ

##### 4.3.2 ราชการส่วนกลาง จำนวน 3 แห่ง

- 1) โรงพยาบาลแกดำ
- 2) สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่แกดำ
- 3) ศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอแกดำ

4.3.3 ราชการส่วนท้องถิ่น มี 2 รูปแบบ คือ เทศบาล จำนวน 2 แห่ง และ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- 1) เทศบาลตำบลแกดำ
- 2) เทศบาลตำบลมิตรภาพ
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอแกดำ
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลวังแสง
- 5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง
- 6) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนภิบาล

#### 4.4 ด้านการเมือง

การแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อำเภอแกดำอยู่ในเขตเลือกตั้งที่ 1 มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ จำนวน 1 คน

### 5. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

#### 5.1 ไฟฟ้า

อำเภอแกดำมีไฟฟ้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน

#### 5.2 ประปา

อำเภอแกดำมีประปาใช้ครบทุกหมู่บ้าน พื้นที่เทศบาลตำบลแกดำ อยู่ในความดูแลของประปาเทศบาลตำบลแกดำ นอกจากนี้ใช้ระบบประปาของหมู่บ้าน

#### 5.3 การสื่อสาร

อำเภอแกดำ มีโทรศัพท์ให้บริการจำนวน 1 ชุมสาย จำนวนเลขหมายที่เปิดบริการแล้ว 548 เลขหมาย มีที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง และมีสถานวิทยุกระจายเสียง/วิทยุชุมชน 1 สถานี

#### 5.4 ถนนคมนาคม

อำเภอแกดำ มีการคมนาคมขนส่งโดยมีถนนสายหลัก และสายรองประกอบไปด้วย

5.4.1 ถนนสายหลัก ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2380 (สายมหาสารคาม - แกดำ) เป็นถนนเชื่อมระหว่างเส้นทางหลัก และถนนสายรองเพื่อให้สามารถติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีบทบาทสำคัญในการคมนาคมของอำเภอ

5.4.2 ถนนสายรอง ได้แก่ ทางหลวงชนบทและทางหลวงท้องถิ่นเป็นระบบถนนที่เชื่อมโยงติดต่อกันระหว่างชุมชนศูนย์กลางชนบทและพื้นที่ชนบท เป็นเส้นทางที่นำผลผลิตจากพื้นที่เกษตรกรรมมายังตลาดที่เป็นชุมชนศูนย์กลางของอำเภอตลอดจนเป็นเส้นทางกระจายสินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่พื้นที่โดยรอบ

## 6. ด้านเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### 6.1 ด้านเศรษฐกิจ

#### 6.1.1 ภาคเกษตรกรรม

ประชากรอำเภอแกดำ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประกอบด้วยพืชเศรษฐกิจ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ยาสูบสัตว์เศรษฐกิจ ได้แก่ โค กระบือ สุกร

#### 6.1.2 ภาคอุตสาหกรรม

อำเภอแกดำ มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงงานทอผ้า (มิ่งเฮงเนตติ้ง) โรงงานผลิตน้ำดื่ม และน้ำแข็ง

### 6.2 ด้านการศึกษา

พื้นที่อำเภอแกดำมีการจัดการศึกษา 2 ระดับ คือ ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาแบ่งเป็น

6.2.1 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

6.2.2 ระดับประถมศึกษา จำนวน 21 แห่ง

6.2.3 การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1

แห่ง

### 6.3 ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ประชาชนอำเภอแกดำ นับถือศาสนาพุทธ มีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 44 แห่ง ได้แก่

6.3.1 ธรรมยุต จำนวน 1 แห่ง

6.3.2 มหานิกาย จำนวน 43 แห่ง

วัฒนธรรมประเพณี อำเภอแกดำจัดงานประจำปี คืองานอนุรักษ์พันธุ์กล้วยไม้ใหญ่แกดำ จัดงานในเดือนพฤษภาคมของทุกปี



#### 6.4 ด้านบริการสาธารณสุข

อำเภอแกดำมีสถานบริการทางสาธารณสุขดังนี้

6.4.1 โรงพยาบาลแกดำ จำนวน 30 เตียง

6.4.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 7 แห่ง

#### 6.5 ด้านความมั่นคง

อำเภอแกดำ มีส่วนราชการด้านความมั่นคงดังนี้

6.4.3 สถานีตำรวจภูธร จำนวน 1 แห่ง

6.4.4 กองร้อยอาสารักษาดินแดน 1 แห่ง

6.4.5 ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 6 แห่ง

#### 6.6 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อำเภอแกดำไม่มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติหลัก มีทรัพยากรป่าไม้เล็กน้อยในพื้นที่ตำบลวังแสง ไม่มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน มีอ่างเก็บน้ำที่อยู่ในความดูแลของชลประทาน 1 แห่งคืออ่างเก็บน้ำหนองแกดำ ขนาดพื้นที่รับน้ำฝน 43.5 ตารางกิโลเมตร ความจุ 1.6 ล้านลูกบาศก์เมตร พื้นที่ชลประทาน 1,500 ไร่ และมีแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ คอนกรีตโนนพระ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดการให้บริการสาธารณะ และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอที่ได้เสนอข้างต้น สามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2546 : 50 - 56) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี อยู่ในสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 4,001 - 8,000 บาท ต่อเดือน เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการ มากกว่าอาชีพอื่น มักมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. มากที่สุด และส่วนใหญ่มารับ

บริการปีละ 1 ถึง 3 ครั้ง จากการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่าประชาชนที่รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย 3.56 กล่าวคือ พึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง คือด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการบริการ รองลงมาเป็น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับสุดท้ายคือด้านบริการในส่วนของสถานที่

ปาริชาติ รุ่งมรกต (2547 : 61 - 64 ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนเขตบางซื่อ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน กรุงเทพมหานคร / ลูกจ้างบริษัทเอกชน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือเวลา 08.00 - 12.00 น. สำหรับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานเขตบางซื่อ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านสถานที่ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการทั่วไปตามลำดับ ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสำนักงานเขตบางซื่อซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการเพศต่างกัน การศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน และช่วงเวลามาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตบางซื่อไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตบางซื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วสันต์ เตชะพอง (2549 : 59 - 65 ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20 - 29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างและอื่น ๆ รายได้เฉลี่ยระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท สำหรับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวัดความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นโดยอาศัยปัจจัยกำหนดคุณภาพพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยพบว่าประชาชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสูงสุด ได้แก่ ด้านปัจจัยการมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่และการสนองแก่ประชาชนผู้รับบริการมากกว่าปัจจัยอื่น โดยประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ต่างกัน ประกอบอาชีพ

ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดงไม่แตกต่างกัน

แคทรียา เชนบุรัมย์ (2549 : 70 - 79) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม  
พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความ  
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง  
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพพบว่า  
ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ ระดับ .05 ส่วนประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภชัย ช่วยชู (2548 : 72 - 78 ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่ากลุ่ม  
ตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิงใกล้เคียงกันคือร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ อายุส่วนใหญ่  
ระหว่าง 45 - 49 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด อาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง มี  
สถานภาพสมรสมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน  
ทะเบียนอำเภอบางปะอินอยู่ในระดับมาก หากจำแนกประเภทมีความพึงพอใจต่อระบบการ  
ให้บริการมากที่สุดรอง ลงมาเป็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่  
ให้บริการตามลำดับ โดยประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน  
ระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ต่างกัน ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่  
แตกต่างกัน

อรรดพล พรหมดีมา (2549 : 105 - 110) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ  
บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตธนบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ  
บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตธนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้าน  
เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร  
ของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตธนบุรีของประชาชนผู้มารับ  
บริการต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน แต่พบว่า  
จำนวนครั้งที่มารับบริการประเภทของบริการที่ใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ  
มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

เนติพัฒน์ รุ้ยนอยง (2550 : 87 - 88) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษามากกว่ามัธยมศึกษา จำแนกตามกลุ่มอาชีพพบว่า ทุกอาชีพคือ เกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพอื่น ๆ และพนักงานองค์กรเอกชนมีจำนวนเท่ากัน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านส่งเสริมแนะนำบริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดนัยทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้รับบริการเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

มนัส สุภวิริยากร (2550 : 52 - 60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ท ใน 3 ด้าน พบว่าด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจในระดับเห็นด้วยปานกลางทั้ง 3 ด้าน สำหรับ 3 ปัญหาที่พบบ่อยคือ ผู้มารับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการให้บริการ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บางคนไม่เหมาะสม และสถานที่ให้บริการค่อนข้างคับแคบ ผู้วิจัยจึงเสนอ 3 แนวทาง เพื่อการปรับปรุง คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คณะผู้บริหารเทศบาลนครภูเก็ตควรมีนโยบายเชิงรุกในการจัดระบบบริการข้อมูลข่าวสาร ณ จุดบริการเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่ควรประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดมุมประชาสัมพันธ์ จัดเวรเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการในช่วงพักกลางวัน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนตัวอย่างที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีนโยบายปรับปรุงพื้นที่บริการให้กว้างขึ้นพร้อมอำนวยความสะดวกเรื่องการจอดรถ

ยุทธการ สุขกาตี (2550 : 74 - 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพนั้นผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

วรารณ ศรีวงศ์ (2551 : 53 - 54) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี อาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า ผลการศึกษาประชาชนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด หากแยกประเภทมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่ตามลำดับ จากการศึกษาประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุและประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนผู้รับบริการที่เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เทพี กุณานันท์ (2551 : 81) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่าง



ต่อเนื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกรหรือผู้รับจ้าง

นุชลดดา วงศ์คำจันทร์ (2553 : 65-66) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมและแนะนำการบริการตามลำดับ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการจากปัจจัย 5 ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ