

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย มีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. แนวคิดการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร
4. การให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่น
5. บริบทเทศบาลตำบลบ้านดอน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ ภนิกา ชัยปัญญา (2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของคุณคน จึงจะทำให้คุณคนเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของคุณคนนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

อรรถพร จอมใจธิปี (2546 : 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติหรือระดับความพึงพอใจของคุณคนต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละคนคนได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่คนคนนั้นได้

อุทัยพรรณ สุขใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทักษะคติของคุณคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทักษะคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

นภรัตน์ เสือจงพรุ (2544 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

นริษา นราศรี (2544 : 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อคนคนได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและต้องการความมั่นคงแล้วคนคนจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

วิรุพ พรรณเทวี (2542 : 64) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละคนคนคนจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร

ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภูณรงค์ (2540 : 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุพล เพชรานนท์ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือ ได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

กิตติมา ปรีดีติก (2529 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

แคมป์เบล (Campbell. 1976 : 28) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความอย่างไร จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

โดนาบีเคียน (Donabeaian. 1980 : 28) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ

เสตรท (Strauss. 1980 ; อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี. 2544 : 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษารูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ริชเชอร์ (Risser. 1975 : 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ละคนเกิดจากประสบการณ์ หรือได้บรรลุในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

อรุณ รักธรรม (2538) กล่าวว่า จากการศึกษาวิจัยของ Survery research center แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนสหรัฐอเมริกา ผลปรากฏว่ามีปัจจัย 4 ประการ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในกิจกรรมที่ทำอยู่ ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ความผูกพันกับหน่วย และ ความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งผลตอบแทนที่ได้รับ

กิลเมอร์ (Gillmer. 1965 : 254 – 255 ; อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี. 2544 : 6) ได้ ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการท างานซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่า มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

วรูม (Vroom. 1964 ; อ้างถึงใน สมยศ นาวิกร. 2533) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิด ความพอใจโดยความหมายของความพอใจสามารถทดแทนความของทัศนคติได้ บางที่เรียก V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่

ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมี ความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนอง แล้วตามที่ตั้ง ความหวังหรือที่คาดหวังไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะที่เดียวกันก็จะ คาดหวังหนึ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุข ปราศจากความวิตก กังวลต่างเกิดความสมดุลระหว่างสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง หรือเกิดจาก ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง หรือสิ่งที่ได้รับในการบริการแล้วตรงตามความคาดหวัง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปริยากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 19) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือป้องกันปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 : 62) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาพทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ประกายดาว ดำรงพันธ์ (2536 : 30) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong. 2002 : 111) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการ ที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทาง ชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการ ส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็น สิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยม มากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

มาสโลว์ ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการ บางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความ ปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งทีกดดันมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

3.1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการ พื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ขาดรักษาโรค

3.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่ เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นการต้องการการยอมรับ จากเพื่อน

3.1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

3.1.5 ความต้องการให้คนประสบความสำเร็จ (Self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีผลลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ฟรอยด์ (Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

1. ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 39) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

กุลธน ชนาพงศธร (2528 : 31) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้ การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่ การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด และการให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถ

สนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ไพโรพนา ศรีเสน (2544 : 41) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เยี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 62) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ก๊อตเทอร์ (Kotler, 2000 : 95) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
 - 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ
 - 1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
 - 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

2.1 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

2.2 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and Author, 1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง

2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว

3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

2. คุณภาพของการบริการ

ระบบการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหรือให้บริการที่พึงปรารถนาได้อย่าง สม่าเสมอ ประหยัดระยะเวลา สามารถลดต้นทุน หรือการลงทุน ทั้งในด้านพลังงานและทรัพยากร

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

ซึ่งมีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด

พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 363-364) ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมี ดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากร น้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐ ได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่ม โอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันที ควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจ เข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจ มีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจ หรือเสแสร้งพยายาม สร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงาน มีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าว ได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

พิมพ์ชนก คันสสัย (2540 : 39) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่ทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใดการให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 12) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (Managing competitive differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูล

ต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของ โรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งอื่น โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์หลังจากการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะให้บริการนั้น

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการ โดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งอื่นทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถชอยผมแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีบริการโทรศัพท์ มีเปียโน มีห้องสมุด มีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล มีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

5. เป้าหมายของการให้บริการ

- 5.1 ความสะดวกในการขอรับบริการ
- 5.2 ความรวดเร็ว
- 5.3 ความถูกต้อง
- 5.4 ความครบถ้วน
- 5.5 ความเสมอภาค
- 5.6 ความเป็นธรรม
- 5.7 ความทั่วถึง
- 5.8 การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
- 5.9 ความพอใจ
- 5.10 ปริมาณเพียงพอ
- 5.11 โปร่งใส
- 5.12 ตรวจสอบได้
- 5.13 บริการหลากหลายให้เลือก
- 5.14 เป็นกันเอง
- 5.15 ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
- 5.16 เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น

3. การประเมินคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2534 : 36) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่า

เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ เช่น การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวัง ฯลฯ โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ เช่นเดียวกันกับการประเมินคุณภาพของการบริการของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and Author. 1991 : 67) ที่นำไปใช้สำหรับผู้บริโภคทำการประเมินคุณภาพ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวก คือไม่ให้ลูกค้ารอนานทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) การสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย อีกทั้งรับฟังความคิดและข้อเสนอแนะหรือคำติชมจากลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรด้วย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ เช่น มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ประชาชน มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาบกพร่องให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีความสามารถใช้เทคโนโลยีสำหรับการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย ยอมรับนับถือในตัวลูกค้า และมีความเป็นมิตรต่อลูกค้า เช่น การแสดงออกที่มีความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติแก่ผู้มาขอรับบริการ มีน้ำใจ มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ขอรับบริการ

6. ความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวา (Reliability) ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้สัญญาไว้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ เช่น สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ร้อนอบอ้าว การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ทั้งในบริเวณให้บริการและโต๊ะของผู้ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม และห้องน้ำ เป็นต้น มีสถานที่จอดรถยนต์หรือจักรยานยนต์เพียงพอ

9. ลักษณะภายนอก (Tangible) ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่าง ๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพทั้ง 10 ประการ สามารถนำมาใช้สำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร

แนวคิดการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่ต้องให้บริการประชาชนจึงได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัช (2540 : 58-62) ปัญหาการบริการประชาชนอาจแยกเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1.1 ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและไม่มีอัธยาศัยอันดีกับประชาชนผู้มาติดต่อ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดคุณภาพคุณธรรมและขาดจิตสำนึกในการ

ให้บริการประชาชน

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ตั้งใจทำงานหรือทำงานล่าช้า

1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน

1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่

1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์

1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งไม่มีความรู้ใน

อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญในหน้าที่

2. ปัญหาที่เกิดจากประชาชน

2.1 นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมาย

กำหนด เนื่องจากไม่ทราบไม่มีหรือไม่สนใจ

2.2 ไม่ยอมรับบริการก่อนหลังมีการลัดคิว เพื่อต้องการได้บริการเร็ว

เป็นพิเศษ

2.3 ขาดความรู้ความเข้าใจระบบราชการ

2.4 ใช้สิทธิเช่นผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงาน โดยตรง

โดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับขั้น

2.5 ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ

2.6 มีทัศนคติไม่ดีต่อทางราชการ

2.7 ไม่เข้าใจสิทธิหน้าที่ของตนเอง

2.8 ไม่สนใจเอกสารของทางราชการ

2.9 มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง

2.10 เสนอให้สินบนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหาตามมา

3. ปัญหาที่เกิดจากกฎหมายระเบียบและหนังสือสั่งการต่าง ๆ

กฎหมายระเบียบและหนังสือสั่งการต่าง ๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาอย่างเป็นขั้นตอน ถึงแม้ว่าจะมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 ออกมาใช้บังคับให้หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ แต่การปฏิบัติงานในบางเรื่องยังมีปัญหาอยู่เนื่องจากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สนใจติดตามปรับปรุงแก้ไขให้ทันกับเหตุการณ์

4. ปัญหาที่เกิดจากสถานที่อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่คับแคบ ไม่ทันสมัย ผู้มาติดต่อไม่มีที่นั่งเพียงพอต้องออกไปรออยู่ข้างนอกอาคาร โต๊ะ เครื่องมือสำหรับเขียนหนังสือของผู้มาติดต่อก็มีไม่พร้อม เครื่องมือเครื่องใช้ของเจ้าหน้าที่ที่ทันสมัยก็ไม่มีหรืออาจสรุปลักษณะปัญหาได้อย่างสั้น ๆ อีกรูปแบบหนึ่ง คือ

4.1 ตำรวจยาม-มีขั้นตอนมากมีกฎระเบียบหุยมหิม ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่รอกยุ่งยาก และไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไป โดยโยกโย้ไม่เป็นไปตามนัดทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม

4.2 ขาดจิตบริการ-เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี มักแสดงสีหน้าท่าทางไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พุดจากระด้างดู ไม่มีน้ำใจ และไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้ง ไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติลัดคิวให้บางคน

4.3 เรียกร้อง-มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่องมีการคอร์รัปชันยอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน

4.4 สิ่งแวดล้อมไม่ดี-สถานที่ห่างไกลสถานที่ทางราชการร้อนอบอ้าว คับแคบ สกปรก ที่นั่งไม่เพียงพอ

4.5 การประชาสัมพันธ์ไม่ดี-ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่มีคู่มือในการปฏิบัติหรือเอกสารชี้แนะที่สะดวกชัดเจน ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้องทำให้เสียเวลา ข้าราชการไม่แนะนำหรือให้ข้อมูลผิดไม่ครบถ้วน

ผาชัย โปริยานนท์ (2538 : 97-99) ระบุปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นกรุงเทพมหานครไว้ ดังนี้

1. ปัญหาด้านตัวงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 กำหนดแนวทางปฏิบัติไม่ชัดเจน และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในบางเรื่องมากเกินไป

2. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานจำนวนผู้ช่วยนายทะเบียนมีไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีทัศนคติไม่ดีต่องานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ไม่สนใจศึกษาระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญกำลังใจการปฏิบัติงาน

3. ด้านผู้บังคับบัญชา (นายทะเบียน) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่ดูแลเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายระเบียบทะเบียนราษฎร

4. ด้านประชาชน ได้แก่ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร และขั้นตอนการติดต่องานทะเบียนราษฎร

5. ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักทะเบียนคับแคบบรรยากาศไม่เหมาะสม

6. ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อุปกรณ์และระเบียบคู่มือการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

วรชาติ ศักดิ์วรสวัสดิ์ (2542 : 33-34) พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น ย่อมเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1.1 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบคำสั่ง และหนังสือสั่งการซึ่งได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 ฯลฯ

1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร มีขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่การให้การต้อนรับแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ การให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ และการให้บริการตามที่ประชาชนต้องการใช้บริการซึ่ง ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่และการเพิ่มชื่อจำหน่ายชื่อ และการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน

1.3 มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้น มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพของคน

2. ด้านความร่วมมือของราษฎร ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรนั้นจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากราษฎรในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนบ้าน การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน และการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน

3. ด้านการแก้ไขปรับปรุงงานทะเบียนราษฎร ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระเบียบการปฏิบัติงานคู่มือการปฏิบัติงานแบบพิมพ์ โครงการฝึกอบรมการประชาสัมพันธ์ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

นันทา ตูลง่า (2550 : 6-7) ปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร สืบเนื่องจากนโยบายการจัดสรรกำลังคนของกรุงเทพมหานครไม่เหมาะสม ทำให้จำนวนบุคลากรของสำนักงานเขตไม่เพียงพอ โดยเฉพาะฝ่ายทะเบียนซึ่งเป็นด่านหน้าที่มีประชาชนมาติดต่อรับบริการจำนวนมาก และปัจจุบันมีการขยายระบบการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตก็ยังมีปริมาณงานเพิ่มขึ้น เพราะนอกจากต้องให้บริการประชาชนภายในพื้นที่เขตแล้วยังต้องให้บริการแก่ประชากรนอกพื้นที่ และประชากรแฝงด้วยทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดเพราะต้องรับภาระมากจนเกินขีดความสามารถการปฏิบัติงานเกิดความบกพร่อง โดยไม่ได้มีเจตนาในขณะเดียวกันก็เป็น โอกาสให้ ผู้มีเจตนาทุจริตกระทำความผิดได้

2. ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ที่ฝ่ายทะเบียนไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ เพราะบางอย่างใช้มาตั้งแต่กรุงเทพมหานครนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บริการด้านการทะเบียนเมื่อปี 2539 ทำให้ระบบการให้บริการค้าง (Hang) อยู่บ่อยครั้ง เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชนต้องรอคอยเป็นเวลานาน ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ ในการป้องกันการทุจริตเพิ่มเติม เช่น เครื่องเก็บลายพิมพ์นิ้วมือหรือการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด

3. ด้านการบริหาร ผู้บริหารมักให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นหลัก จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีการนำมาตรการเชิงรุกมาใช้ เช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริการ โดยไม่พักเที่ยง การบริการนอกเวลาราชการ ซึ่งบางครั้งก็เกิดปัญหาที่เจ้าหน้าที่ เพราะเอกสารด้านการทะเบียนเป็นเอกสารสำคัญการจัดทำต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ การเร่งรัดจนเกินไปอาจเกิดความผิดพลาดหรือเป็น โอกาสให้เกิดการกระทำทุจริตได้

4. ด้านกฎหมายและระเบียบ นอกจากพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 เป็นต้น การที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบหลายฉบับ มีขั้นตอนมากทำให้เกิดความยุ่งยากในการให้บริการประชาชน ไม่ได้ได้รับความสะดวก และเกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีเรื่องอำนาจในการอนุมัติหรืออนุญาตที่กฎหมายระเบียบเปิด โอกาสให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้อดุลพินิจ ได้มาก ทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติและเกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

5. ด้านขวัญและกำลังใจ การที่ฝ่ายทะเบียนเป็นด่านในการให้บริการของสำนักงานเขต แต่มีปัญหาเรื่องอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรับภาระในการบริการหนักมาก ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดหรือบกพร่อง โดยไม่เจตนาแต่ก็จะถูกมองว่ามีเจตนาทุจริต ถูกตั้งกรรมการสอบสวน ถูกลงโทษทางวินัย เกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน และขาด โอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น

6. ด้านการประสานงาน ด้วยเหตุที่การป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตกรมการกงสุล สถานีตำรวจ ดังนั้นหากหน่วยงานดังกล่าวมีความร่วมมือกันที่ดีในการให้ข้อมูล การตรวจสอบข้อเท็จจริง ตลอดจนการติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีอย่างจริงจังก็จะทำให้ผู้ที่คิดจะกระทำการทุจริตเกิดการยับยั้ง แต่ปัจจุบันการประสานงานยังไม่ดีเท่าที่ควรจึงน่าจะมีหน่วยงานกลางเข้ามารับผิดชอบในเรื่องนี้

การให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่น

1. ความหมายงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ให้ความหมายไว้ว่า “การทะเบียนราษฎร” หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ เช่น ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การย้ายที่อยู่ ฯลฯ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

กรมการปกครอง (2548 : 57) การทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้ง การรับแจ้ง การจดหรือบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคลในเอกสารราชการซึ่งเรียกว่า “เอกสารการทะเบียนราษฎร” โดยมีนักกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการบริหารการจัดการงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ตั้งแต่เรื่องของสถิติข้อมูลเชิงมหภาคถึงข้อมูลรายการส่วนบุคคลซึ่งเป็นรายละเอียด อันบ่งบอกถึงสถานภาพและสถานการณ์ดำรงอยู่ในประเทศของบุคคลนั้น ๆ

เพียงเพ็ญ สมศรี (2546 : 33) งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญด้านหนึ่งของกรมการปกครอง เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการรับรองและคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งนี้เพราะงานทะเบียนราษฎรได้จัดทำเป็นเอกสารที่บันทึกข้อมูลรายการของบุคคล โดยมีกฎหมายรองรับศักดิ์และสิทธิไว้จึงเรียกเอกสารการทะเบียนราษฎรได้อีกนัยหนึ่งว่า “เอกสารตามกฎหมาย” (Legal document) นอกจากนี้งานทะเบียนราษฎรยังเกี่ยวข้องกับเรื่องข้อมูลสถิติ เพราะได้มีการบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคลทั้งหมดทั่วประเทศ จึงสามารถประมวลผลข้อมูลรายการของบุคคลทั้งหมดออกมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้เช่นเตรียมการเลือกตั้งในระดับต่าง ๆ การวางแผนพัฒนาประเทศในด้านสังคมการเมือง การปกครอง การบริหาร การศึกษาหรือการสาธารณสุข เป็นต้น

จากความหมายและความสำคัญของการทะเบียนราษฎร อาจสรุปความหมายของงานทะเบียนราษฎรได้ว่า งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การบันทึกทะเบียนประวัติของบุคคลหนึ่งตั้งแต่เกิดจนตายไว้ในฐานข้อมูลของกรมการปกครอง เพื่อให้บุคคลใช้ในการแสดงสิทธิในการเป็นพลเมืองของประเทศ

2. ประเภทของการให้บริการทะเบียนราษฎร

ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้แบ่งประเภทของการให้บริการทะเบียนราษฎรสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

2.1 การรับแจ้งการเกิด ได้แก่ การรับแจ้งการเกิดทุกกรณีเพื่อออกสูติบัตรให้กับผู้เกิด

2.2 การรับแจ้งการตาย ได้แก่ การบริการรับแจ้งการตายทั้งในท้องที่และต่างท้องที่ เพื่อออกหลักฐานมรณบัตรให้ในเบื้องต้น เพื่อประกอบการจัดการศพหรือย้ายศพต่อไป

2.3 การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ ได้แก่ การแจ้งย้ายออกการแจ้งย้ายเข้าการแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

2.4 การขอเลขหมายประจำบ้าน ได้แก่ การขอเลขหมายประจำบ้านเมื่อมีการปลูกสร้างบ้านแล้วเสร็จ

2.5 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน ได้แก่ การขอเพิ่มชื่อในกรณีที่ไม่มีชื่อปรากฏในเอกสารทะเบียนบ้านทุกกรณี

2.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งการย้ายที่อยู่

2.7 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

2.8 การบริการตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

3. ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 (สำนักบริหารการทะเบียน. 2552 : 15-78) สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

3.1 การแจ้งการเกิด

3.1.1) การแจ้งเกิดปกติ

1) หลักเกณฑ์

เมื่อมีคนเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้านเกิดนอกร้านเกิดในสถานพยาบาลหรือเด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

1.1) คนเกิดในบ้านให้เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดในบ้านภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด

1.2) คนเกิดนอกบ้านให้บิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดนอกบ้านหรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด

1.3) เด็กเกิดในสถานพยาบาลเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) ให้กับบิดาหรือมารดานำไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียน

1.4) เด็กถูกทอดทิ้งผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่

2) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

2.1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

2.2) บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง

2.3) หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)

3) ขั้นตอนในการติดต่อ

3.1) ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่

เด็กเกิด

3.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานกับทะเบียนบ้านและลงรายการในสูติบัตรแล้วเพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านแล้วมอบสูติบัตร

3.1.2 การแจ้งเกิดเงินกำหนด

1) หลักเกณฑ์เป็นการแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเมื่อพ้นเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ (15 วัน) ตามกฎหมายมีบทกำหนดโทษต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

2.1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

2.2) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งบัตรประจำตัวประชาชนของบิดามารดา (ถ้ามี)

2.3) พยานบุคคลที่ให้การรับรองและบัตรประจำตัวประชาชน

บริบูรณ์)

3.4) รูปถ่ายของบุคคลที่ขอแจ้งการเกิด 1 รูป (กรณีอายุเกิน 7 ปี

3.5) หนังสือรับรองการเกิดจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)

3) ขั้นตอนในการติดต่อ

3.1) ผู้แจ้งยื่นเอกสารหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่เด็กเกิด

3.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานแล้วเปรียบเทียบคดีความผิด และสอบสวนผู้แจ้งบิดามารดาให้ทราบสาเหตุที่ไม่แจ้งการเกิดภายในกำหนด ในกรณีบิดาหรือมารดาไม่อาจมาให้ถ้อยคำในการสอบสวนได้ไม่ว่าจะด้วยกรณีใดนายทะเบียนจะบันทึกถึงสาเหตุดังกล่าวไว้

3.3) นายทะเบียนนำเสนอนายอำเภอแห่งท้องที่พิจารณาอนุมัติออกสูติบัตรและเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

3.2 การแจ้งการตาย

3.2.1 หลักเกณฑ์เมื่อมีคนตายให้แจ้งการตาย

1) คนตายในบ้านให้เจ้าบ้านหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ

2) คนตายนอกบ้านให้คนที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพหรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีเช่นนี้จะแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้กำหนดเวลาให้แจ้งตาม (2.1) และ (2.2) ถ้าท้องที่ใดการคมนาคมไม่สะดวกผู้อำนวยการทะเบียนกลางอาจขยายเวลาออกไปตามที่เห็นสมควร แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ หากไม่ปฏิบัติตาม (2.1) และ (2.2) ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3.2.2 เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่คนตายมีชื่อและรายการบุคคล (ถ้ามี)

2) หนังสือรับรองการตายจากโรงพยาบาล (ถ้ามี)

3) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง

3.2.3) ขั้นตอนการติดต่อ

1) ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียน เพื่อตรวจสอบและลงรายการในมรณบัตร

2) จำหน่ายชื่อผู้ตายออกจากทะเบียนบ้านโดยจะประทับคำว่า “ตาย”
สีแดงไว้หน้ารายการคนตาย

3) มอบมรดกบัตรตอนที่ 1 สำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัว
ประชาชนคืนผู้แจ้ง

3.3 การแจ้งการย้ายที่อยู่

3.3.1 การแจ้งย้ายเข้า

1) หลักเกณฑ์เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้ามาอยู่ในบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้า
ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่เกิน
1,000 บาท

2) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

- 2.1) สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
- 2.2) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- 2.3) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีผู้แจ้งย้ายไม่ใช่เจ้าบ้าน)
- 2.4) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
- 2.5) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร. 6) ตอนที่ 1 และ 2 ซึ่งเจ้าบ้านลงนาม

ยินยอมให้ย้ายเข้าแล้ว

3) ขั้นตอนในการติดต่อ

- 3.1) ยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่จะย้ายเข้า
- 3.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานและรายการใบแจ้งการย้ายที่
อยู่และเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) โดยตรวจสอบรายการให้
ถูกต้องตรงกันแล้วมอบสำเนาทะเบียนบ้านและหลักฐานคืนให้ผู้แจ้ง

3.3.2 การแจ้งย้ายออก

1) หลักเกณฑ์เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่จากบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งการย้าย
ออกภายใน 15 วันนับแต่วันที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับไม่
เกิน 1,000 บาท

2) หลักฐานที่ใช้ในการติดต่อ

- 2.1) สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน)
- 2.2) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- 2.3) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีผู้แจ้งย้ายไม่ใช่เจ้าบ้าน)

2.4) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
(กรณีมอบหมาย)

2.5) บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ย้ายที่อยู่กรณีแจ้งย้ายที่อยู่ของตนเอง

3) ขั้นตอนการติดต่อ

3.1) ยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน (ถึงแม้ว่าเจ้าบ้านไม่สามารถไปแจ้งย้ายออกให้ได้ ผู้ที่ย้ายอยู่สามารถขอทำหน้าที่เจ้าบ้านเพื่อย้ายชื่อตนเองออกได้)

3.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานและรายการบุคคลที่จะย้ายออกจากรายการในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ และจำหน่ายรายการบุคคลที่ย้ายออกในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) โดยจะประทับคำว่า “ย้าย” สีน้ำเงิน ไว้หน้ารายการฯ และระบุว่าย้ายไปที่ใด

3.3) นายทะเบียนมอบหลักฐานการแจ้งคืนผู้แจ้งพร้อมทั้งใบแจ้งย้ายที่อยู่ตอนที่ 1 และ 2 เพื่อนำไปแจ้งย้ายเข้าต่อไป

3.3.3 การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

1) หลักเกณฑ์เป็นการแจ้งย้ายที่อยู่โดยผู้ขอแจ้งย้ายไม่ต้องแจ้งย้ายออกและขอแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่ใหม่ โดยไม่ต้องเดินทางกลับไปขอแจ้งย้ายออก ณ สำนักทะเบียนเดิมที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเป็นการย้ายที่อยู่ระหว่างสำนักทะเบียน ซึ่งในปัจจุบันให้บริการได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ

2) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

2.1) บัตรประจำตัวของผู้ย้ายที่อยู่

2.2) บัตรประจำตัวผู้ได้รับมอบหมายและหนังสือมอบหมายจากผู้มีหน้าที่แจ้ง (กรณีมอบหมายให้แจ้งแทน)

2.3) บัตรประจำตัวของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าพร้อมหนังสือแสดงความยินยอมของเจ้าบ้านที่อนุญาตให้ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน

3.4) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่ย้ายเข้า ไปอยู่ใหม่

3) ขั้นตอนในการติดต่อ

3.1) ยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรอำเภอหรือเทศบาลแห่งท้องที่ที่จะย้ายเข้าแห่งเดียว โดยไม่ต้องกลับไปแจ้งย้ายออก ณ สำนักทะเบียนที่บ้านเดิมตั้งอยู่

3.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานและลงรายการในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ทั้งรายการย้ายออกและย้ายเข้า

3.3) จำหน่ายรายการผู้ย้ายออกจากทะเบียนบ้านของสำนักทะเบียนต้นทางในระบบคอมพิวเตอร์

3.4) เพิ่มชื่อผู้ย้ายที่อยู่เข้าในทะเบียนบ้านของสำนักทะเบียนปลายทางและสำนักทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่ย้ายเข้า

3.5) แจ้งสำนักทะเบียนต้นทางด้วยระบบคอมพิวเตอร์

3.6) มอบหลักฐานประกอบการแจ้งคืนให้ผู้แจ้ง

3.3.4 การขอเลขหมายประจำบ้าน

1) หลักเกณฑ์ให้ทุกบ้านมีเลขประจำบ้าน บ้านใดยังไม่มีเลขประจำบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเพื่อขอเลขหมายประจำบ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้างบ้านเสร็จ

2) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

2.1) หนังสือขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรือหนังสือสัญญาซื้อขายบ้าน (ถ้ามี)

2.2) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน

2.3) บัตรประจำตัวผู้แจ้งหรือผู้ได้รับมอบหมาย

2.4) หนังสือมอบหมาย (ถ้ามี)

3) ขั้นตอนในการติดต่อ

3.1) เมื่อสร้างบ้านเสร็จแล้วไปติดต่อสำนักทะเบียนที่ได้ปลูกสร้างบ้าน

3.2) เมื่อนายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานเมื่อถูกต้องแล้วจะจัดทำหลักฐานทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน

3.3) มอบสำเนาทะเบียนบ้านให้แก่ผู้แจ้ง

3.3.5 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน

1) หลักเกณฑ์การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านมีหลายกรณี ได้แก่

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

1.2) กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยัง ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน ได้แก่ สูติบัตร ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ และทะเบียนบ้าน

1.3) กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศหรือเกิดในต่างประเทศ แล้วเดินทางกลับเข้ามาในประเทศไทย ทั้งที่มีหลักฐานแสดงว่าเป็นคนไทยและไม่มีหลักฐาน

1.4) กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสารมาแสดง

1.5) กรณีเด็กอนาถาซึ่งอยู่ในความอุปการะของบุคคล หน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ

1.6) กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่า “ตาย” หรือ “จำหน่าย” มาขอเพิ่มชื่อ

1.7) กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

1.8) กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

1.9) กรณีที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมา ได้รับสัญชาติไทย

1.10) กรณีคนต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทย โดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ หรือไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง รวมทั้งผู้เกิดในราชอาณาจักรไทยซึ่งไม่ได้สัญชาติไทย

2) ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ขอเพิ่มชื่อบิดาหรือมารดากรณีผู้ขอเพิ่มชื่อเป็นผู้เยาว์หรือผู้อุปการะเลี้ยงดูกรณีเด็กอนาถา

3) สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่ กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิมให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น กรณีเพิ่มชื่อตามแบบใบแจ้งการย้ายที่อยู่ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่มชื่อ กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิมให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย และกรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้วให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

4) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อแบ่งเป็น 2 กรณี

4.1) กรณีมีหลักฐานมาแสดง

4.1.1) บัตรประจำตัวเจ้าบ้านหรือผู้แจ้ง

- 4.1.2) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 4.1.3) รูปถ่ายผู้ขอเพิ่มชื่อ 1 รูป (กรณีผู้ขอเพิ่มชื่ออายุเกิน 7 ปี)
- 4.1.4) ทะเบียนบ้านหรือสำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499

พ.ศ. 2515 หรือ พ.ศ. 2526

- 4.1.5) ใบสูติบัตร (แบบเดิมซึ่งไม่มีเลขประจำตัวประชาชน)
- 4.1.6) ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (แบบเดิมจึงไม่มีเลขประจำตัว

ประชาชน)

4.2) กรณีไม่มีหลักฐานมาแสดง

- 4.2.1) บัตรประจำตัวเจ้าบ้านหรือผู้แจ้ง
- 4.2.2) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 4.2.3) รูปถ่ายของผู้ขอเพิ่มชื่อ 1 รูป (กรณีผู้ขอเพิ่มชื่ออายุ

เกิน 7 ปี)

- 4.2.4) บัตรประจำตัวบิดามารดา (ถ้ามี)
- 4.2.5) บัตรประจำตัวพยานบุคคลที่ให้การรับรอง
- 5.2.6) เอกสารประกอบเช่นหลักฐานการศึกษา (ถ้ามี) ส.ค. 9

(ถ้ามี)

5) ขั้นตอนในการติดต่อ

5.1) การยื่นเอกสารและหลักฐาน

5.1.1) กรณีมีหลักฐานมาแสดงให้ยื่นต่อนายทะเบียนท้องที่
ที่ผู้ร้องขอเพิ่มชื่อปรากฏรายการในเอกสารนั้น ๆ

5.1.2) กรณีไม่มีหลักฐานมาแสดงให้ยื่นต่อนายทะเบียนท้องที่
ที่ผู้ร้องอาศัยอยู่ในปัจจุบัน

- 5.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐาน
- 5.3) ตรวจสอบรายการในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร
- 5.4) สอบสวนพยานบุคคลที่ให้การรับรอง
- 5.5) บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ขอเพิ่มชื่อผู้แจ้งและพยาน
บุคคลที่ให้การรับรอง และให้บุคคลดังกล่าวลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือตามแบบ ท.ร. 25
- 5.6) รวบรวมหลักฐานเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติในการเพิ่มชื่อใน

ทะเบียนบ้าน

- 5.7) คืนหลักฐานให้ผู้แจ้ง

3.3.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

1) เอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่ ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด มรณบัตร และทะเบียนคนตาย ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

2) หลักเกณฑ์เอกสารการทะเบียนราษฎรที่นายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากนายทะเบียนจัดทำขึ้น หากจำเป็นต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงใหม่จะเป็นเพราะเขียนผิดหรือผิดพลาด เพราะเหตุอื่นใดก็ตามจะลบชุดหรือทำด้วยประการใด ๆ ให้เลือนหายไปไม่ได้ แต่ให้ใช้วิธีขีดฆ่าคำหรือข้อความเดิมแล้วเขียนคำหรือข้อความที่ถูกต้องแทน ด้วยหมึกสีแดงพร้อมทั้งลงชื่อนายทะเบียนและวันเดือนปีกำกับไว้

3) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการมี 3 กรณี

3.1) กรณีที่มีเอกสารราชการมาแสดง ไม่ว่าเอกสารนั้นจะจัดทำก่อนหรือหลังการจัดทำทะเบียนราษฎร เช่น สำเนาทะเบียนบ้านหรือทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 พ.ศ. 2515 หรือฉบับปี พ.ศ. 2526 หรือใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุลหรือหลักฐานการสมรสหรือการหย่า เป็นต้น

3.2) กรณีไม่มีเอกสารราชการมาแสดง

3.3) กรณีแก้ไขรายการสัญชาติ

4) ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านบิดามารดาผู้ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้ที่เป็นเจ้าของประวัติ

5) สถานที่ยื่นคำร้องขอแก้ไขรายการ

5.1) การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร และมรณบัตร ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่ผู้นั้นมีชื่อในทะเบียนบ้าน

5.2) การแก้ไขรายการในทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย และใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนท้องที่ที่จัดทำทะเบียนคนเกิดหรือทะเบียนคนตายหรือใบแจ้งการย้ายที่อยู่

6) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

6.1) กรณีที่มีเอกสารราชการมาแสดง

ขั้นตอนในการติดต่อ

6.1.1) ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน

6.1.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานเห็นว่าเอกสารเชื่อถือได้
แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรให้ตรงกับหลักฐานแล้วมอบสำเนา
ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านสูติบัตรหรือมรณบัตรคืนผู้แจ้ง

6.2) กรณีไม่มีเอกสารราชการมาแสดง

ขั้นตอนในการติดต่อ

6.2.1) ผู้ร้องยื่นคำร้องพร้อมหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชน

6.2.2) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2.3) พยานบุคคลและบัตรประจำตัวประชาชน

6.2.4) พยานหลักฐานต่าง ๆ ที่มี

6.2.5) นายทะเบียนสอบสวนพยานหลักฐานและพยานบุคคลที่

นำเชื่อถือ

แล้วรวบรวมเสนอนายอำเภอพร้อมด้วยความเห็นเมื่อนายอำเภอ
เห็นว่าพยานหลักฐานดังกล่าวเชื่อถือได้นายอำเภอจะอนุมัติแล้วส่งนายทะเบียนให้แก้ไข
เปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรให้

7) กรณีการแก้ไขสัญชาติ

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเกี่ยวกับสัญชาติมี 2 กรณี คือ

7.1) กรณีแก้ไขจากสัญชาติอื่นหรือไม่มีสัญชาติเป็นสัญชาติไทยให้
เสนอนายอำเภอพิจารณาอนุมัติ (เป็นอำนาจเฉพาะตัวนายอำเภอ)

7.2) กรณีแก้ไขจากสัญชาติไทยหรือสัญชาติอื่นหรือไม่มีสัญชาติ
เป็นสัญชาติอื่นนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

8) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

8.1) หลักเกณฑ์การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียน

บ้านมีหลายกรณี ได้แก่

8.1.1) ผู้มีชื่อในทะเบียนบ้านถึงแก่ความตาย

8.1.2) กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

8.1.3) กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

และระเบียบ

8.2) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

8.2.1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่มีรายการบุคคลชื่อซ้ำเกินกว่า 1 แห่ง หรือบุคคลที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน โดยมีขอบหรือบุคคลที่ตายไปนานแล้วหรือบุคคลที่ตายในต่างประเทศ

8.2.2) บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านหรือผู้แจ้ง

8.2.3) ใบมรณบัตร (ถ้ามี)

8.2.4) หลักฐานการตายซึ่งออกโดยสถานทูตไทยหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศหรือหลักฐานการตายที่ออกโดยรัฐบาลของประเทศนั้นซึ่งได้แปลและรับรองว่าถูกต้องโดยกระทรวงการต่างประเทศ

8.3) ขั้นตอนในการติดต่อ

8.3.1) ยื่นเอกสารหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ปรากฏรายการบุคคลที่ต้องการจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนบ้าน

8.3.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานสอบสวนเจ้าบ้านและพยานบุคคลที่น่าเชื่อถือให้ปรากฏข้อเท็จจริง

8.3.3) รวบรวมหลักฐานเสนอผู้มีอำนาจในการอนุมัติแล้วจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนบ้าน

8.3.4) คืนหลักฐานแก่ผู้แจ้ง

9) การบริการขอตรวจและคัดรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรเป็นการตรวจหรือคัดสำเนาทะเบียนบ้านทะเบียนคนเกิดทะเบียนคนตายรายการบุคคล

9.1) หลักเกณฑ์ผู้ขอตรวจหรือคัดสำเนาจะต้องเป็นเจ้าของประวัติหรือผู้ได้รับมอบอำนาจผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้านบิดามารดา

9.2) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

9.2.1) บัตรประชาชนผู้ต้องการขอตรวจ

9.2.2) เอกสารแสดงส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการประวัติ

9.3) ขั้นตอนในการติดต่อ

9.3.1) ยื่นเอกสารแสดงต่อนายทะเบียนท้องที่ใดก็ได้ทุกสำนักทะเบียน

9.3.2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานแล้วดำเนินการคัดรายการให้กับผู้แจ้ง

4. สำนักทะเบียนและนายทะเบียน

ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 รวมฉบับแก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 8 กำหนดสำนักทะเบียนและนายทะเบียนไว้ ดังนี้

4.1 สำนักทะเบียนกลาง มีผู้อำนวยการทะเบียนกลาง รองผู้อำนวยการทะเบียนกลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ให้อธิบดีกรมการปกครองเป็นผู้อำนวยการทะเบียนกลาง มีอำนาจออกกระเบื้องหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดแบบพิมพ์เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ และแต่งตั้งรองผู้อำนวยการทะเบียนกลางและผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง

4.2 สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีนายทะเบียนกรุงเทพมหานครและผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานครเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ปลัดกรุงเทพมหานครเป็นนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร และอาจมอบอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งไม่ต่ำกว่าระดับกองในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนกรุงเทพมหานครได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร

4.3 สำนักทะเบียนจังหวัด มีนายทะเบียนจังหวัดและผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัดเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัด ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายทะเบียนจังหวัดและอาจมอบอำนาจให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด

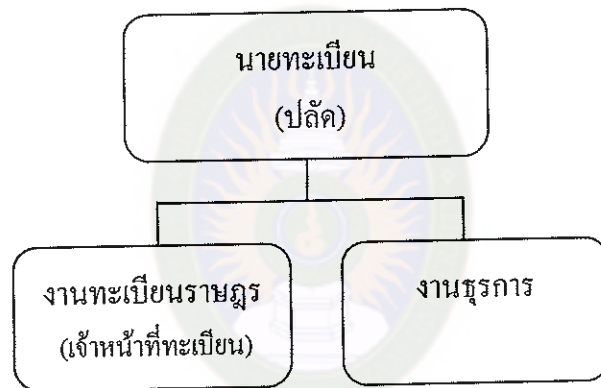
4.4 สำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่นให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้ากิ่งอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และอาจมอบอำนาจให้ปลัดอำเภอคนใดคนหนึ่ง ปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนอำเภอได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ

4.5 สำนักทะเบียนท้องถิ่น มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่นนั้น ให้ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขตปลัดเมืองพัทยา หรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และอาจมอบอำนาจให้รองปลัดเทศบาล ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต รองปลัดเมืองพัทยา หรือรองหรือผู้ช่วย

หัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนท้องถิ่นได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นให้นำความในมาตรา 39 และมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาบังคับใช้โดยอนุโลม

5. โครงสร้างการบริหารงานของสำนักทะเบียน

สำนักทะเบียนกลางได้มอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำนักทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นเป็นสำนักทะเบียนไว้ในพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และจากการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนสามารถแบ่งการบริหารงานภายในสำนักทะเบียนได้ ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

6. หน้าที่สำนักทะเบียน

ฝ่ายทะเบียนมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตลอดจนการดำเนินการแก่ผู้กระทำผิดตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายทะเบียนแบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย

6.1 กลุ่มงานทะเบียนราษฎรดำเนินการเกี่ยวกับ

- 6.1.1 การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านเช่นการขอมีบ้านเลขที่และการรื้อถอนบ้าน
- 6.1.2 การจัดทำสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 6.1.3 การแจ้งการเกิด

6.1.4 การแจ้งการตาย

6.1.5 การแจ้งย้ายที่อยู่

6.1.6 การออกใบแทนใบแจ้งย้ายที่อยู่

6.1.7 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านกรณีต่าง ๆ

6.1.8 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

6.1.9 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

6.1.10 การคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

6.2 กลุ่มงานธุรการดำเนินการเกี่ยวกับ

6.2.1 ลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือร่างตอบโต้หนังสือราชการตามระเบียบ

สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณของฝ่ายทะเบียน

6.2.2 จัดเก็บหนังสือสั่งการระเบียบหนังสือราชการต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียน

6.2.3 จัดทำรายงานการประชุมในฝ่ายทะเบียน

6.2.4 จัดทำแผนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการพร้อมอนุมัติขอเบิกจ่ายเงิน

บริบทเทศบาลตำบลบ้านด่อน

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง สภาพทั่วไปของข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบล เทศบาลตำบล บ้านด่อน มีที่ทำการตั้งอยู่ที่ บ้านโนนศิลา หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีขนาดพื้นที่ จำนวน 36.55 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 11 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดประมาณ 28 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือจดตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ

ทิศใต้จดตำบลหนองนาง อำเภอท่าบ่อ

ทิศตะวันออกจดตำบลพระธาตุบังพวน อำเภอเมือง - ทิศตะวันตกจดตำบล

บ้านเคื่อ อำเภอท่าบ่อ

1.2 สภาพภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลบ้านด่อน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม และสลับที่ดอนบางแห่ง มีแม่น้ำลำคลองและห้วยหนองหลายแห่ง ซึ่งเป็นแหล่งอาหารของราษฎรภายในเขตเทศบาลตำบล

1.3 สภาพภูมิอากาศ ลักษณะทั่วไปของภูมิอากาศในฤดูต่าง ๆ ได้แก่ ฤดูหนาว อากาศเย็นสบาย ไม่หนาวจัด ฤดูร้อนอากาศร้อนอบอ้าว อุณหภูมิค่อนข้างสูง ฤดูฝนมีฝนตกชุก ตลอดฤดูกาล แต่ในสภาพปัจจุบันมีทั้งน้ำท่วมและฝนทิ้งช่วงสลับกัน

1.4 จำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเต็มทั้ง 8 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านโพนงาม หมู่ที่ 2 บ้านโนนศิลา หมู่ที่ 3 บ้านถ่อนใต้ หมู่ที่ 4 บ้านคอนแดง หมู่ที่ 5 บ้านถ่อนเหนือ หมู่ที่ 6 บ้านหนองกก หมู่ที่ 7 บ้านถ่อนโพธิ์ศรี หมู่ที่ 8 บ้านโพนเจริญ

1.5 ประชากร มีประชากรทั้งสิ้น 6,421 คน แยกเป็นชาย 3,187 คน หญิง 3,234 คน จำนวนครัวเรือน 1,740 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 175 คน/ตารางกิโลเมตร แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร แยกเป็นรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	ชาย/คน	หญิง/คน	รวม/คน
1	โพนงาม	474	428	902
2	โนนศิลา	227	268	495
3	ถ่อนใต้	369	370	739
4	คอนแดง	512	556	1,068
5	ถ่อนเหนือ	406	416	822
6	หนองกก	280	270	550
7	ถ่อน โพธิ์ศรี	560	580	1,140
8	โพนเจริญ	359	346	705
รวม		3,187	3,234	6,421

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ โดยสภาพทั่วไปแล้วประชากรในเขตเทศบาลตำบลบ้านถ่อน แบ่งการประกอบอาชีพเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทำนา ทำไร่ ค้าขาย ประมง วน lâm บรรจูดง และหัตถกรรมในครัวเรือน

2.2 หน่วยธุรกิจ ในเขตเทศบาล ประกอบด้วย

2.2.1 ปั้มน้ำมัน จำนวน 1 แห่ง

2.2.2 โรงสี จำนวน 7 แห่ง

3. สภาพสังคม

3.1 การศึกษา ประกอบด้วย

3.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	2	แห่ง
3.1.2 โรงเรียนมัธยมศึกษา	จำนวน	1	แห่ง
3.1.3 โรงเรียนอาชีวศึกษา	จำนวน	-	แห่ง
3.1.4 โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง	จำนวน	-	แห่ง
3.1.5 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน	3	หมู่บ้าน

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา ประกอบด้วย

วัด/สำนักสงฆ์	จำนวน	9	แห่ง
---------------	-------	---	------

3.3 การสาธารณสุข ประกอบด้วย

3.3.1 สถานีอนามัยประจำตำบล	จำนวน	1	แห่ง
3.3.2 อัตราการมีส่วนร่วมรณรงค์		100 %	

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประกอบด้วย

ป้อมยามตำรวจ	จำนวน	1	แห่ง
--------------	-------	---	------

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม สภาพเส้นทางในเขตเทศบาลตำบล สามารถติดต่อกันได้ทุกหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดใกล้เคียง โดยสภาพทั่วไปจะเป็นการคมนาคมทางบกทั้งหมด

4.2 การไฟฟ้ามีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้านและประชากรส่วนมากมีไฟฟ้าใช้ แต่บางส่วนยังขาดแคลนแสงสว่างไฟฟ้าเข้าไปไม่ถึง

4.3 แหล่งน้ำธรรมชาติ ประกอบด้วย

4.3.1 ลำน้ำ ลำห้วย	จำนวน	14	แห่ง
4.3.2 บึง หนอง และอื่น ๆ	จำนวน	13	แห่ง

4.4 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย

4.4.1 ฝาย	จำนวน	10	แห่ง
4.4.2 บ่อน้ำตื้น	จำนวน	74	แห่ง
4.4.3 บ่อน้ำโยก	จำนวน	57	แห่ง

5. ข้อมูลอื่น ๆ

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ประกอบด้วย

5.1.1 ทรัพยากรดิน มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสมสำหรับการปลูกพืชไร่ต่าง ๆ เช่น ยาสูบ มะเขือเทศ ข้าวโพด ถั่วประดก เป็นต้น

5.1.2 ทรัพยากรป่าไม้ ในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่อน ไม่มีพื้นที่ป่าสงวนและไม่มีทรัพยากรธรณีแต่อย่างใด

5.1.3 ทรัพยากรน้ำ มีห้วย หนอง คลอง บึง ที่ใช้ประโยชน์ในการเกษตรและประมง

5.2 การจัดตั้งมวลชน ประกอบด้วย

5.2.1 ลูกเสือชาวบ้าน 3 รุ่น	จำนวน	500	คน
5.2.2 กลุ่มอาชีพ	จำนวน	11	กลุ่ม
5.2.3 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 1 รุ่น	จำนวน	106	คน
5.2.4 อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	จำนวน	149	คน

6. ศักยภาพของเทศบาลตำบลบ้านด่อน

6.1 สมาชิกสภาเทศบาลตำบล ทั้ง 2 เขต จำนวน 12 คน

6.1.1 วุฒิกการศึกษาปริญญาตรี จำนวน - คน

6.1.2 วุฒิกศึกษาอนุปริญญา จำนวน - คน

6.1.3 วุฒิกศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 6 คน

6.1.4 วุฒิกศึกษาประถมศึกษา จำนวน 6 คน

6.2 ข้าราชการส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้าง ประกอบด้วย ข้าราชการส่วนท้องถิ่น/

ลูกจ้าง จำนวน 49 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้าราชการส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้าง

ส่วน/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	การศึกษา					รวม (คน)
		ป.โท	ป.ตรี	อนุปริญญา/ อาชีวศึกษา	มัธยม ศึกษา	ประถม ศึกษา	
สำนักปลัด							
ข้าราชการส่วนท้องถิ่น	4	1	3	-	-	-	4
ลูกจ้างประจำ	3	-	2	1	-	-	3
ลูกจ้างชั่วคราว	7	-	-	1	2	4	7
ผู้ดูแลเด็กเล็ก							
ลูกจ้างตามภารกิจ	9	-	4	5	-	-	9
ลูกจ้างชั่วคราว	-	-	-	-	-	-	-
กองคลัง							
ข้าราชการส่วนท้องถิ่น	5	1	4	-	-	-	5
ลูกจ้างตามภารกิจ	5	-	2	3	-	-	5
ลูกจ้างชั่วคราว	-	-	-	-	-	-	-
กองช่าง							
ข้าราชการส่วนท้องถิ่น	4	-	3	1	-	-	4
ลูกจ้างตามภารกิจ	4	-	2	2	-	-	4
ลูกจ้างชั่วคราว	4	-	-	1	3	-	4
รวม	49	1	20	14	5	4	49

7. ข้าราชการ/ลูกจ้าง ของงานทะเบียนราษฎร

ตารางที่ 3 ข้าราชการ/ลูกจ้าง ของงานทะเบียนราษฎร

ส่วน/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	การศึกษา	รวม (คน)
เจ้าหน้าที่ทะเบียน	1	ปริญญาตรี	1
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ทะเบียน	1	ปวส.	1

ตารางที่ 4 ข้อกำหนดที่สำคัญของงานทะเบียนราษฎร

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดข้อกำหนด	ตัวชี้วัดกระบวนการ
การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร	1. ความเป็นธรรมของการให้บริการ 2. ความสะดวกในการให้บริการ 3. ความรวดเร็วในการให้บริการ 4. ความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน 5. ความโปร่งใสในการให้บริการ	1. ระบบบัตรคิว ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง 2. กำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนและช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ 3. สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด 4. มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ 5.1 มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุบนหนังสือสั่งการกำหนด 5.2 มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมและค่าปรับถูกต้องเป็นไปตามอัตราที่กำหนดไว้	ผลสำรวจ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางลัทธน์ สุขสงบ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นใน

บริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิสำเนา ประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ทิพย์อักษร จันทศิริ (2546 : 95-96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี อยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนัท โชครณไพศาล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (บทคัดย่อ : 2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง

ในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

ศุภชัย ช่วยชู (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อายุการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

ณัฐยา สุภนิริตติชัย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการดีที่สุด คือ ด้านการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยด้านการให้บริการมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ และด้านสถานที่ให้บริการความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่อยู่อาศัย และประเภทงานที่มาใช้บริการแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

นันทา จำตุล (2550 : 122-123) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขวัญและกำลังใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา คือ ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นปัญหาการบริหารงานและปัญหาด้านบุคลากร ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมีปัญหาอุปสรรคในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

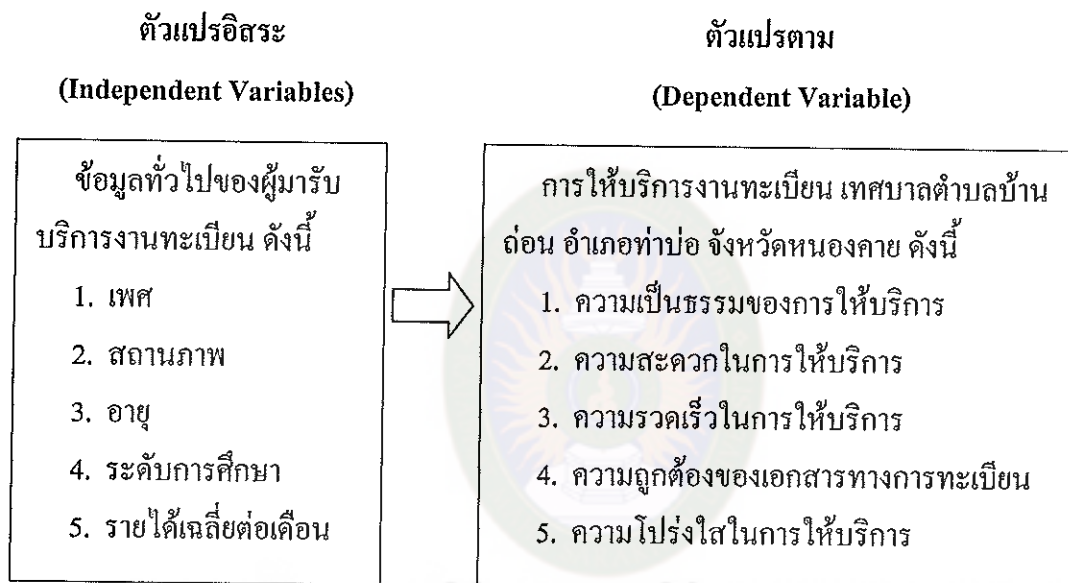
วันเพ็ญ สุวรรณ โขติ (2550 : 106-107) ได้ศึกษาปัญหาการงานปฏิบัติทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอห้วยผึ้งจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านงานการบริการ 2) การเปรียบเทียบระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านปียวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับอายุและอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้อาศัยการประยุกต์จาก แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ กรอบแนวคิดยังจะได้มาจากความคิดและประสบการณ์ทำงานของผู้วิจัยเองอีกด้วย เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นำยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านดอน พ.ศ. 2555 - 2557 (เทศบาลตำบลบ้านดอน. 2555) นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย มุ่งศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย