



ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

SYSTEMS AND PROCESSES IN CIVIL REGISTRATION SERVICES OF LOCAL  
ADMINISTRATION : A CASE STUDY OF KO KHWANG SUB-DISTRICT  
MUNICIPALITY MUANG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พฤษภาคม 2558

ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

SYSTEMS AND PROCESSES IN CIVIL REGISTRATION SERVICES OF LOCAL  
ADMINISTRATION : A CASE STUDY OF KO KHWANG SUB-DISTRICT  
MUNICIPALITY MUANG DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE

ภาคินิพนธ์

ของ

ประยุทธ จันท์พิทักษ์กุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พฤษภาคม 2558




# ใบรับรองภาคนิพนธ์

เรื่อง

ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี  
Systems and Processes in Civil Registration Services of Local Administration : A Case Study of  
Ko Khwang Sub-district Municipality Muang District, Chanthaburi Province

ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล

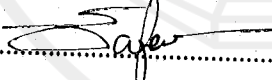
คณะกรรมการสอบภาคนิพนธ์

  
..... ประธานสอบภาคนิพนธ์

(ดร.นักรบ เดียรอ่ำ)

  
..... ประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

(ดร.นักรบ เดียรอ่ำ)

  
..... กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยนนต์ ประดิษฐศิลป์)

  
..... กรรมการสอบภาคนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยนนต์ ประดิษฐศิลป์)

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558

ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

นักรบ เถียรอำ รป.ค. (รัฐประศาสนศาสตร์)

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ร.ค. (รัฐศาสตร์)

กรรมการ

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี วิธีการศึกษาจะใช้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพคือการวิจัยเชิงสำรวจและการสัมภาษณ์เจาะลึกรวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ข้อค้นพบที่ได้ศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลในการเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทั้งด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพของการให้บริการ

คำสำคัญ : การทะเบียนราษฎร ระบบบริการ กระบวนการให้บริการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Prayut Chanpitakkul . (2014). **Systems and Processes of Civil Registration Services in Local Administration: a Case Study of Ko Khwang Suddistrict Municipality Muang District Chanthaburi Province**. Thesis. M.PA. (Public Administration). Chanthaburi: Rambhai Barni Rajabhat University.

**Thesis Advisors**

Dr. Nakrob Tainam (Public Administration)

Chairman

Associate Professor Dr. Chaiyon Praditsil (Political Science)

Member

**Abstract**

The research aimed to study people's satisfaction and recommendations of systems and processes of civil registration services in Local Administration of Ko Khwang Subdistrict Municipality Muang District in Chanthaburi Province. The mixed method approach of the quantitative and qualitative research was used in this study. The survey research, in-depth interview, and participatory observation were applied to this research. The results showed the high satisfaction level to the systems and processes of the civil registration services operated by Ko Khwang Suddistrict Municipality in Muang District of Chanthaburi Province. All of the aspects and each aspect of services were satisfied. The research findings would be a source of information and could be used as the recommendations for the systems and processes of services in term of personnel staff, service staff, facilities, and qualified services.

**Key word** civil registration services, services systems, services processes

Prayut Chanpitakkul. (2015). **Systems and Processes in Civil Registration Services of Local Administration: a Case Study of Ko Khwang Sud-district Municipality Muang District, Chanthaburi Province.** Independent Study. M.P.A. (Local Government). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

**Advisory Committee**

Nakrob Tianam D.P.A. (Public Administration)	Chairman
Associate Professor Chaiyon Praditsil Ph.D.(Political Science)	Member

**Abstract**

The research aimed to study people's satisfaction and recommendations of systems and processes in civil registration services of Local Administration of Ko Khwang Sub-district Municipality Muang District in Chanthaburi Province. The mixed methods of quantitative and qualitative were used in this study. The survey research, in-depth interview, and participant observation were applied to this research. The results showed a high level of satisfaction to the systems and processes in the civil registration services operated by Ko Khwang Sud-district Municipality, Muang District, Chanthaburi Province in overall aspects and each aspect of services. The research findings would be a source of information and could be used as the recommendations for the systems and processes of services in term of personnel staff, service staff, facilities, and qualified services.

**Keyword :** Civil Registration Services, Services Systems, Services Processes

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.นักรบ เดียรอำ ประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามีคศิธรรม กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขและข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนใน โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้แนวทางซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาและการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน สังคมและประเทศชาติต่อไปและขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุนจนทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จด้วยดี ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีตำบลเกาะขวางที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่ ปลัดเทศบาลตำบลเกาะขวางที่ได้เข้าร่วมเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเครื่องมือและให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้และขอกราบขอบพระคุณบุพการีที่ให้การอบรมเลี้ยงดูและให้โอกาสในการศึกษาคคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ประยูทธ จันทรพิทักษ์กุล

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย .....	6
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	7
การให้บริการสาธารณะ.....	7
ความหมายการบริการสาธารณะ .....	7
องค์ประกอบของบริการสาธารณะ.....	8
หลักการจัดทำบริการสาธารณะ.....	9
ความพึงพอใจ.....	11
ความหมายความพึงพอใจ.....	11
การวัดระดับความพึงพอใจ.....	14
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	15
ทฤษฎีสองปัจจัย .....	16
ขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร .....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	44
การวิจัยเชิงสำรวจ.....	44
การวิจัยในเชิงคุณภาพ .....	46
การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม.....	47



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ .....	48
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ .....	61
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	61
สรุปผลการวิจัย .....	61
การอภิปรายผล .....	64
ข้อเสนอแนะ .....	66
บรรณานุกรม .....	67
ภาคผนวก .....	72
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	73
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย .....	75
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	80
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	86

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ .....	48
2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	49
3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา .....	49
4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ .....	50
5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการให้บริการ .....	50
6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ .....	51
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.....	51
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ .....	52
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ.....	54
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	58

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการตามแนวคิดทางทฤษฎีเนื้อหาของแรงจูงใจ .....	18
3 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตาย .....	21
4 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีคนต่างท้องที่ตายในบ้านหรือตายนอกบ้าน .....	22
5 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีได้รับแจ้งการตายโดยไม่ทราบว่าคนตายเป็นใคร .....	23
6 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีได้รับแจ้งโดยมีเหตุเชื่อ ได้ว่ามีการตายแต่ไม่พบศพ ....	24
7 แผนผังขั้นตอนการย้ายเข้า.....	25
8 แผนผังขั้นตอนการย้ายออก.....	26
9 แผนผังขั้นตอนการแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายปลายทางอัตโนมัติ) .....	27
10 แผนผังขั้นตอนการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน .....	33
11 แผนผังขั้นตอนการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน .....	34
12 แผนผังขั้นตอนการกำหนดบ้านเลขที่.....	35
13 แผนผังขั้นตอนการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร.....	37
14 แผนผังขั้นตอนการขอคัดเอกสารทะเบียนราษฎร .....	39

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ประวัติความเป็นมาของงานทะเบียนราษฎรนั้น มีวิวัฒนาการเริ่มมาจากทะเบียนบ้าน “ทะเบียนบ้าน” เป็นเอกสารราชการที่สำคัญซึ่งทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อระบุรายละเอียดที่ตั้งของบ้าน และรายการต่าง ๆ ของบุคคลในบ้าน ได้แก่ ชื่อตัว ชื่อสกุล เลขประจำตัวประชาชน ชื่อบิดามารดา ภูมิลำเนาเดิม ฯลฯ และจัดทำขึ้นอีกหนึ่งฉบับมอบให้กับเจ้าบ้านแต่ละบ้านถือใช้ประโยชน์ เรียกว่า “สำเนาทะเบียนบ้าน” ทะเบียนบ้านถือเป็นส่วนหนึ่งของทะเบียนราษฎร ซึ่งรวมทะเบียนคนเกิด คนตาย ย้ายที่อยู่และการดำเนินการเกี่ยวกับบ้าน เช่น การขอเลขที่บ้าน การรื้อถอนบ้าน เป็นต้น

ทะเบียนราษฎรของไทยนั้น เริ่มเมื่อใดและมีวิธีปฏิบัติอย่างไรนั้น ไม่มีหลักฐานปรากฏให้แน่ชัด แต่อาจกล่าวได้ว่า จุดเริ่มของงานทะเบียนราษฎรนั้นน่าจะมาจากการจดทะเบียนชายฉกรรจ์ เพื่อไว้ใช้ในราชการสงคราม ซึ่งเรียกว่า “การจดทะเบียนพลเมืองหรือสารบัญชียุติ” การเกณฑ์ชายฉกรรจ์เพื่อเข้ารับราชการทหารนั้น มีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัยหรือก่อนตั้งสุโขทัยก็ว่าได้ จนสมัยกรุงศรีอยุธยา ก็ยังมีการจดทะเบียนพลเมืองเหมือนกัน แต่เรียกว่าการสักข้อมือ หลังมือหรือการสักเลข ซึ่งนอกจากจะใช้เพื่อประโยชน์ในการเกณฑ์พลเมืองมาเป็นทหารแล้ว ยังสามารถใช้ประโยชน์ในการใช้เก็บภาษีอากรได้ด้วย ในปี พ.ศ. 2452 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชดำริเห็นว่า สมควรที่จะให้คิดทำบัญชีคนในพระราชอาณาเขต เพื่อทราบความแน่นอนว่ามีคนอยู่เท่าใดและเพื่อประโยชน์ที่จะบำรุงความสุขและรักษาการแผ่นดินให้เหมือนกับที่เป็นอยู่ในประเทศทั้งปวง จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้ตรา พ.ร.บ.สำหรับทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักร ร.ศ. 128 ขึ้น โดยกำหนดหลักการที่จะต้องดำเนินการสำคัญตามกฎหมายฉบับนี้เป็น 3 ประการด้วยกัน ประการแรก ให้จัดทำบัญชีสำมะโนครัวขึ้น ประการที่สอง จัดทำบัญชีคนเกิดและคนตายประการที่สาม ให้จัดทำบัญชีคนเข้าออกขึ้นบัญชีสำมะโนครัว

ต้นกำเนิดของทะเบียนบ้านในปี พ.ศ. 2457 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชดำริเห็นว่า พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ.116 สมควรที่จะแก้ไขให้ตรงกับวิธีการปกครองที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้แก้ไข โดยกำหนดว่า กรณีที่แห่งใดยังใช้ไม่ได้ให้คงไว้ แห่งใดที่เก่าเกินกว่าวิธีปกครองทุกวันนี้ก็แก้ไขให้ตรงกับเวลาและได้รวบรวมตราเป็น พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 ขึ้น ซึ่งได้มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำทะเบียนสำมะโนครัวในหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน กำนันและอำเภอ ต่อมา พ.ศ.2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งทะเบียนบ้านนั้นวิวัฒนาการดังนี้ 1) ทะเบียนบ้านฉบับปี 2499 เป็นการเขียนด้วยมือ

2) ทะเบียนบ้านฉบับปี 2515 เป็นการเขียนด้วยมือ 3) ทะเบียนบ้านฉบับปี 2526 เป็นการเขียนด้วยมือเช่นกันแต่มีเลขประจำตัวประชาชน 4) ทะเบียนบ้านฉบับคอมพิวเตอร์ เริ่มใช้ปี พ.ศ. 2530 มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน

แต่เดิมนั้นงานทะเบียนราษฎรนั้นเป็นภารกิจที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบต่อมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากกระทรวงมหาดไทย ต่อมาเมื่อพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง ซึ่งในด้านที่ 3 คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยนั้น มีภารกิจคือการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานด้านทะเบียนราษฎรเป็นภารกิจหนึ่งที่เทศบาลตำบลเกาะขวางได้รับมอบงานทะเบียนราษฎรจากอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เมื่อได้ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวางเป็นเทศบาลตำบลเกาะขวางในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งถือเป็นหน้าที่ที่ต้องทำโดยภารกิจด้านทะเบียนราษฎร โดยผลของกฎหมาย ในความรับผิดชอบของเทศบาลประกอบด้วย เริ่มตั้งแต่การแจ้งเกิด การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ เช่น การย้ายออก การย้ายเข้า การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ การแจ้งตายหรือการแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการชื่อตัว-ชื่อสกุล การขอเลขที่บ้าน การคัดรับรองรายคนเกิด การคัดรับรองรายคนตาย การคัดรับรองทะเบียนการย้ายเข้า การคัดรับรองทะเบียนการ ย้ายออก การจำหน่ายรายการบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายหลายประการเป็นต้น จากภารกิจที่ได้รับการมอบหมายดังกล่าวทำให้เทศบาลจะต้องให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แต่อย่างไรก็ตามเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทยแล้ว ซึ่งมีทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับมอบงานทะเบียนราษฎรแล้วแยกไปให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักงานของตนเองกับอีกส่วนหนึ่งที่ยังคงปฏิบัติงานรวมกับที่ว่าการอำเภอ ซึ่งทำให้ประชาชนเกิดความสับสนหรือยังไม่เข้าใจในการติดต่อว่าต้องติดต่อที่ไหน อย่างไรบ้าง เป็นต้นประกอบกับเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีการขยายตัวของชุมชน หมู่บ้านและมีประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและในอนาคตอันใกล้คาดว่าจะเป็นชุมชนเมืองที่ประชากรหนาแน่นและมีจำนวนมาก งานทะเบียนราษฎรนั้นถือได้ว่าเป็นงานบริการที่มีความสำคัญในชีวิตประจำวันของคนตั้งแต่เกิดจนถึงตาย ดังนั้นการให้บริการผู้คนเป็นจำนวนมากเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งสำคัญเช่นกันประกอบกับตั้งแต่ที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี ได้รับมอบงานทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครองมาให้บริการประชาชนมาประมาณ 5 ปีแล้ว ยังไม่เคยมีการประเมินการทำงานด้านทะเบียนราษฎรของท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีเลย

จากกรณีดังกล่าวผู้ศึกษาซึ่งได้ทำงานเป็นพนักงานเทศบาลตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร ที่ได้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ จึงต้องการทราบถึงอุปสรรคปัญหาต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรในเขตตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีนั้น ว่ามีอุปสรรคปัญหาด้านระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในด้านใดบ้างเพื่อที่จะได้นำเอาปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้ตอบสนองการบริการให้ประชาชนนั้นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรและนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรต่อไป

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพความพึงพอใจในด้านระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีและใช้ผลการวิจัยนำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อพัฒนาแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

### **ขอบเขตของการวิจัย**

ผู้ศึกษาจะศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการงานทะเบียนราษฎรได้ดีขึ้น

### ขอบเขตการประชากร

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาในกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เฉพาะในเขตตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในปี พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2557

### ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาดำเนินการค้นคว้าอิสระเริ่มตั้งแต่เทศบาลตำบลเกาะขวาง ได้รับมอบงานทะเบียนจากอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2557

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึงการแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**การทะเบียนราษฎร** หมายถึงการให้บริการที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย การแจ้งเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎรในเขตตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

**กระบวนการให้บริการ** หมายถึงองค์ประกอบ วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน การติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน ในการให้บริการในแต่ละด้าน

**ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึงพฤติกรรมหรือการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลิกลักษณะการแต่งกาย ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ รวมถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการให้บริการในแต่ละด้าน

**ความหมายถึงอำนวยความสะดวก** หมายถึงความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึงประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ จากเทศบาลตำบลเกาะขวาง

**เพศ** หมายถึงเพศชายและหญิงของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรในเขตตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ หมายถึงอายุตามปีปฏิทินของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรในเขตตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึงวุฒิการศึกษาขั้นต้น-ขั้นสูงสุดของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรในเขตตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ หมายถึงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกรรม ค้าขาย /รับราชการ, รัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชน/รับจ้างทั่วไป/อื่น ๆ กำลังศึกษาของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรในเขตตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

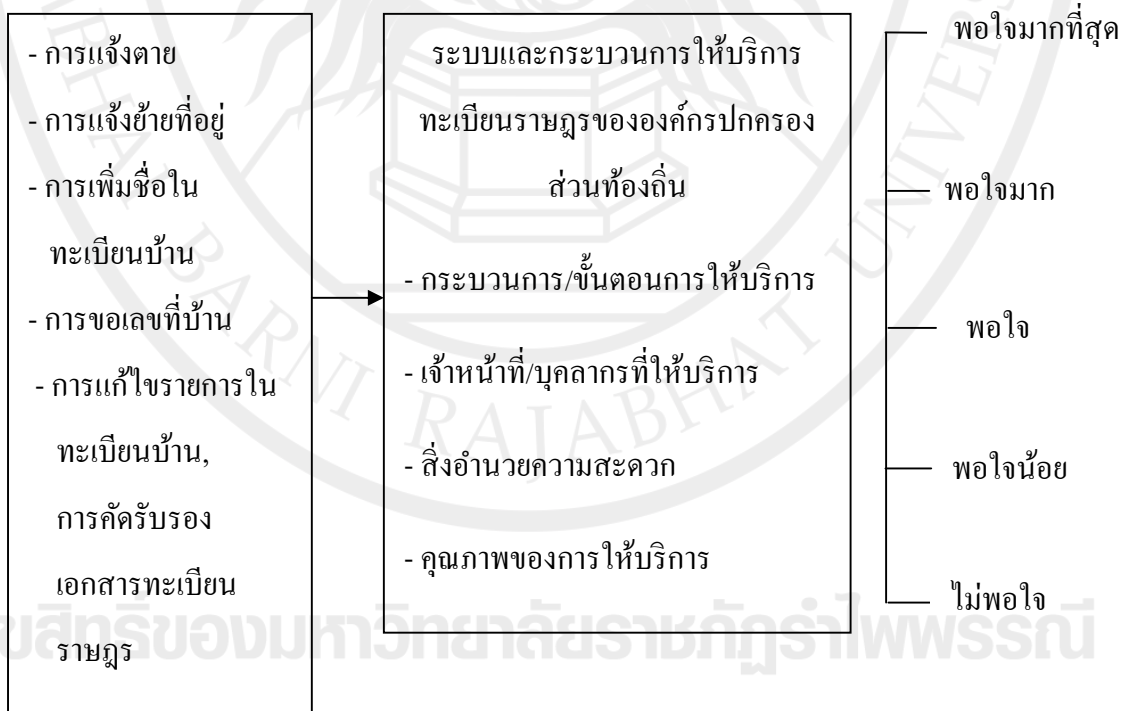
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึงรายได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนในปัจจุบันของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรในเขตตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในแผนภาพดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมุติฐานการวิจัย

1. การแจ้งตายมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบ/กระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. การแจ้งย้ายที่อยู่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบ/กระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
3. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบ/กระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
4. การขอเลขที่บ้านมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบ/กระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
5. การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน, การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎรมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบ/กระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเกาะขวางในครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความชัดเจนของการสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ
  - 1.1 ความหมายการบริการสาธารณะ
  - 1.2 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ
  - 1.3 หลักการจัดทำบริการสาธารณะ
2. ความพึงพอใจ
  - 2.1 ความหมายความพึงพอใจ
  - 2.2 การวัดระดับความพึงพอใจ
  - 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
  - 2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)
3. ขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริการ โดยมุ่งเน้นให้เห็นความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะซึ่งกิจการที่รัฐต้องดำเนินการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งมีความคิดเห็นจากนักวิชาการอย่างแพร่หลาย ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

#### ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจของรัฐทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

บรรจบ กาญจนกุล (2546 : 13) ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มณีวรรณ ตันไทย (2546 : 14) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

ปริมพร อัมพันธ์ (2548 : 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะ เป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

#### องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนี้

มาคูลลอง (Macullong, 1957 : 78 ; อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 19) ได้เสนอความเห็น ว่าบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) หน่วยงานที่ให้บริการ 2) บริการ ซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ 3) ผู้รับบริการ ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ตและเบิร์คเฮด(Lucy Gilbert and Birkhead, 1957 : 78) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. บังจายนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนดล (2549 : 119-121) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจหรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. เป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจหรือการควบคุมของรัฐ กล่าวคือรัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่น โดยรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาจการจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นๆ อย่างมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด
2. รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของทุกคน ไม่ใช่เพื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

#### หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักที่น่าสนใจ จากหลากหลายแนวคิดของ นักวิชาการที่ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millet. 1977 : 29 ; อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์. 2536 : 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาศิริรัตน์ (2546 : 28) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย 1) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ 2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ 3) เป็นกิจการที่ให้แก่นักทั่วไปโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมคน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน โดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีนักกีฬาขอขยืมอุปกรณ์กีฬา แล้วพบว่าบัตรประจำตัวนักกีฬาใกล้หมดอายุ ก็ดำเนินการแนะนำให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนทำบัตรประจำตัวนักกีฬาใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

### ความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับหลักมนุษย์สัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษย์สัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรก คือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจเป็นหลัก ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกกล่าวถึงความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

#### ความหมายความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจหรือความพอใจ เป็นการแสดงออกของมนุษย์ บอกถึงความรู้สึก ซึ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังที่มีต่อสิ่งต่างของมนุษย์ ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

มอร์ส (Morse. 1955 : 27 ; อ้างถึงใน วรรณิ์ บันเทิง และคณะ. 2533 : 24) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

วรูม (Vroom. 1964 : 29) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้นสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 254-255 ; อ้างถึงใน กิตติมา ปริติติติก. 2529 : 321) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกว่าจะมีความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein. 1997 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กู๊ด (Good. 1973 : 320) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

โวลแมน (Wollman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

เดวิส (Davis. 1976 : 81) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

มัลลินส์ (Mullins. 1985 : 280) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อ ความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจ เป็นสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler and Keller, 2006 : 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (Customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยังผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใด ผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542 : 351)ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือภาษาอังกฤษคำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 405) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นได้ ผลลัพธ์ก็คือ ความพึงพอใจ

ชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความ พึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550 : 140) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่า ความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่างกัน แต่สามารถสรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการและเป็นการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง มีความเพียบพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการนั้น ถือได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้ให้บริการมีต่อเรื่องการรับบริการในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยที่ความ



พึงพอใจจะเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายในเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะ ทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดซึ่งสอดคล้องกับความทฤษฎีความต้องการของนักวิชาการหลาย ๆ คนที่ศึกษาว่า อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคล จึงมีผลต่อความคิดหรือความรู้สึกที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

### การวัดระดับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปนั้น การวัดความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นหนึ่งใน 2 ประเด็นคือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service Satisfaction) ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม ในลักษณะใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม ซึ่งได้รับความนิยมนำมาทำการศึกษานั้น จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึง ลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง ซึ่งอาจกระทำโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของ การให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะ ตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนซึ่งจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service Satisfaction) ขององค์กร มีวิธีการที่ใช้ในวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี เพื่อสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้น ๆ

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีอธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎีซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงถึง เพื่อเพิ่มความเข้าใจในที่มาของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งในที่นี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

มันฟอร์ด (Manford, 1972 : 28) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulter G.M.
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

เชลลี (Shelly, 1975 : 252) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึก ทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบ

ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

โคร์แมน (Korman, 1977 : 29) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

เอิร์ลเนสและลีเกน (Ernest and Ligen, 1980 : 70) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

### ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เฟรดเดอริคส์ (Frederick, 1959 : 59) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน โดยความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัย สุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนอง ความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

- 1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะ เกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึงเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึงสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นต้น

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่ เป็นต้น

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากผลการศึกษาของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพอใจและแรงกระตุ้นของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะของงาน ดังนั้นองค์การควรจัดให้มีองค์ประกอบด้านการกระตุ้นเกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะด้วยกัน เช่น ลดความเข้มงวดกับพนักงาน และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เหตุผล ให้ความรับผิดชอบในงานของเขาให้มากขึ้น จัดให้มีการทำงานร่วมกันเป็นหน่วยเดียวกัน กระตุ้นให้ทดลองทำงานใหม่ ๆ และทำงานที่มีความยากมากขึ้น ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจให้มีความพยายาม มอบงานพิเศษให้ทำ เพื่อการพัฒนาการคิดในตัวผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน เป็นต้น



ภาพประกอบ 2 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการตามแนวคิดทางทฤษฎีเนื้อหาของแรงจูงใจ

จากการศึกษาทั้ง 2 ทฤษฎีข้างต้นสามารถสรุปเป็นภาพแสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการตามแนวคิดทางทฤษฎีเนื้อหาของแรงจูงใจ การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ จะพบทฤษฎีเรื่องการจูงใจหลายลักษณะ ดังนั้นการที่จะนำแนวคิดของแต่ละทฤษฎีหรือผลการศึกษาแต่ละเรื่องไปใช้ประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจในงานเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจรอบด้าน ทั้งส่วนของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ซึ่งสามารถทำได้ในแง่มุมที่ต่าง ๆ กันไป โดยมีบางส่วนที่มีความคล้ายคลึงกันอยู่บ้างแม้จะไม่เหมือนกันทั้งหมด ความสำคัญจึงอยู่ที่ขั้นตอนของการนำไปประยุกต์ใช้ ผู้นำไปใช้จำเป็นจะต้องเลือกให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มบุคคลที่เราจะไปสร้างแรงจูงใจให้ ถ้าเลือกวิธีการไม่เหมาะสมแรงจูงใจก็ย่อม ไม่เกิดโดยจะเห็นได้ว่า ในการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากร ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยด้านสุขศาสตร์ก็ควรต้องให้ความสนใจไม่แพ้กัน แต่ไม่ใช่เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากแต่เป็นไปเพื่อป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

### ขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร

#### การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายในบ้าน ตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาล ตายตามธรรมชาติ หรือตายผิดธรรมชาติ ผู้มีหน้าที่แจ้งการตายคือเจ้าบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากบุคคลดังกล่าว จะต้องแจ้งการตายต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องที่ที่มีคนตายหรือที่พบศพหรือท้องที่ที่ศพอยู่หรือท้องที่ที่มีการจัดการศพโดยการเผา ฝังหรือทำลายก็ได้

#### ประเภทการตาย

1. คนตายในบ้านให้เจ้าบ้านหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ
2. คนตายนอกบ้านให้คนที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพหรือแห่งท้องที่ ที่จะพึงแจ้งได้ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีเช่นนี้จะแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้ กำหนดเวลาให้แจ้งตาม 1) และ 2) ถ้าท้องที่ใดการคมนาคมไม่สะดวก ผู้อำนวยการทะเบียน กลางอาจขยาย เวลาออกไปตามที่เห็นสมควร แต่ต้องไม่เกินเจ็ดวันนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ

#### บุคคลที่จะแจ้งการตายได้ตามกฎหมายว่าด้วย

คนสัญชาติไทยและคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทย (มีใบสำคัญถิ่นที่อยู่หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว) หรือเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้อาศัยในประเทศไทย (มีหนังสือเดินทางหรือวีซ่า)

### ผู้มีหน้าที่แจ้งการตาย

1. เจ้าบ้านที่มีคนตาย กรณีตายในบ้าน (รวมถึงสถานพยาบาล) หากไม่มีเจ้าบ้านเป็นให้ ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง
2. บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ กรณีตายบ้าน
3. เจ้าบ้านของบ้านที่มีการตาย บุคคลที่ไปกับผู้ตายขณะตาย ผู้พบศพ

### ระยะเวลาการแจ้งตาย

1. คนตายในบ้านต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เสียชีวิตหรือพบศพ
2. คนตายนอกบ้านต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง หรือไม่เกิน 7 วัน

### สถานที่รับแจ้งตาย

คนตายในบ้านและนอกรบ้านหรือไม่ทราบท้องที่ที่ตาย ถ้าไม่ทราบท้องที่ที่ตายหรือมีเหตุจำเป็นไม่อาจแจ้งในท้องที่ที่ตายได้ ให้ทำการแจ้ง ณ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น

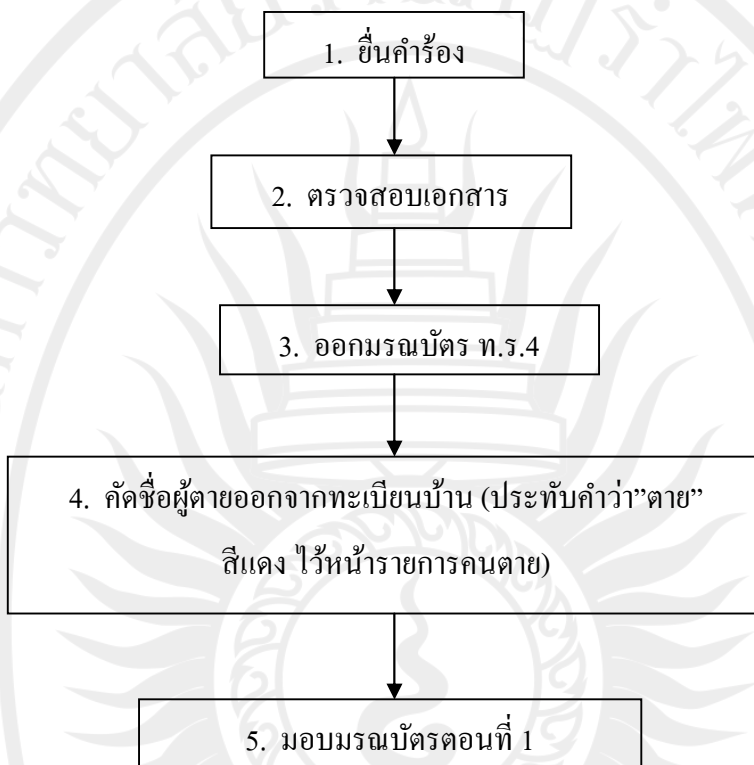
### เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่คนตายมีชื่อและรายการบุคคล (ถ้ามี)
2. บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
3. บัตรประจำตัวประชาชนผู้ตาย (ถ้ามี)
4. สำเนาทะเบียนบ้านที่คนตายมีชื่ออยู่
5. หนังสือรับรองการตายจากโรงพยาบาล (ท.ร. 4/1) หรือใบแจ้งความการตายจากสถานี

### คำตรวจ

6. ใบรับแจ้งการตายตามแบบ ท.ร. 4 ตอนหน้า (กรณีแจ้งต่อกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน)
7. รายงานผลชันสูตรของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยนิติเวช (กรณีตายโดยไม่ทราบสาเหตุ)

### แผนผังขั้นตอน



### ภาพประกอบ 3 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตาย

#### หมายเหตุ

1. หากไม่ทำการแจ้ง ประเภทการตายคนตายในบ้านหรือคนตายนอกบ้าน ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท
2. เข้าบ้านต้องแจ้งการตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย บริการแจ้งตายทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.

#### กรณีคนต่างท้องที่ตายในบ้านหรือตายนอกบ้าน

#### เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

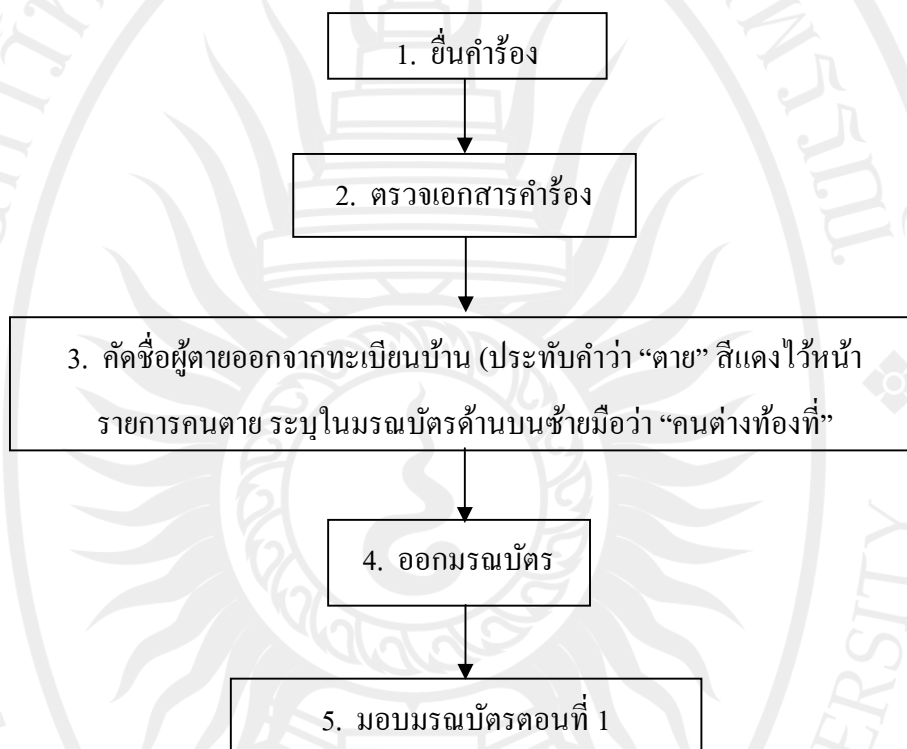
1. บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
2. บัตรประจำตัวประชาชนผู้ตาย (ถ้ามี)
3. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อคนตาย (ถ้ามี)
4. หนังสือรับรองการตายจากโรงพยาบาล (ท.ร. 4/1 – กรณีคนตายในสถานพยาบาล)

หรือใบแจ้งความการตายจากสถานี ตำรวจ



5. ไปรับแจ้งการตายตามแบบ ท.ร. 4 ตอนหน้า (กรณีแจ้งต่อกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน)
6. รายงานการชันสูตรของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานนิติเวช (กรณีตายผิดปกติหรือตายโดยไม่ทราบสาเหตุ)

#### แผนผังขั้นตอน



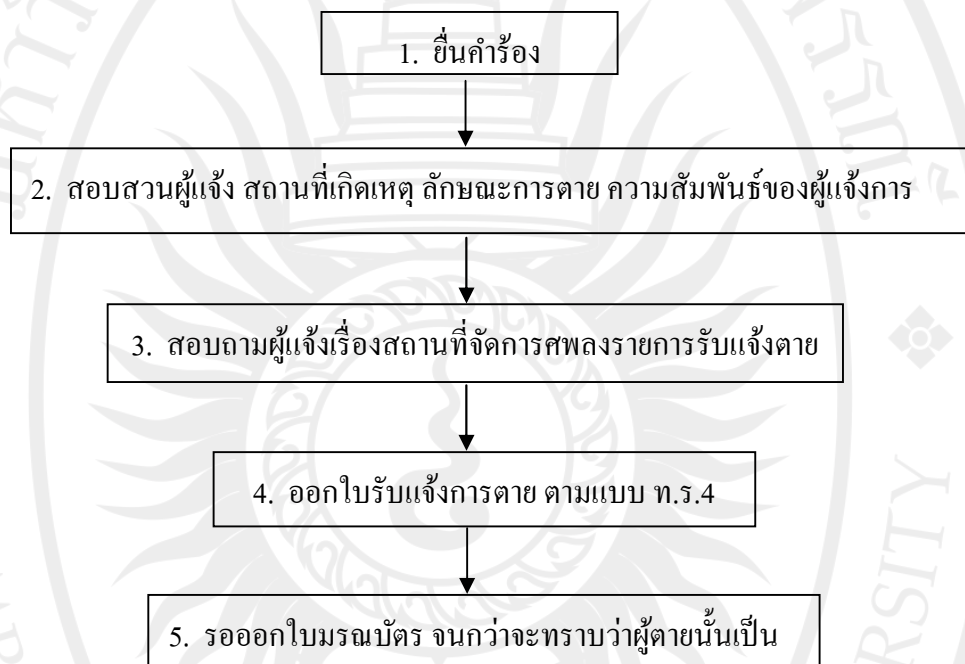
ภาพประกอบ 4 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีคนต่างท้องที่ตายในบ้านหรือตายนอกบ้าน

กรณีได้รับแจ้งการตายโดยไม่ทราบว่าคนตายเป็นใคร

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคนตาย (ถ้ามี)

แผนผังขั้นตอน



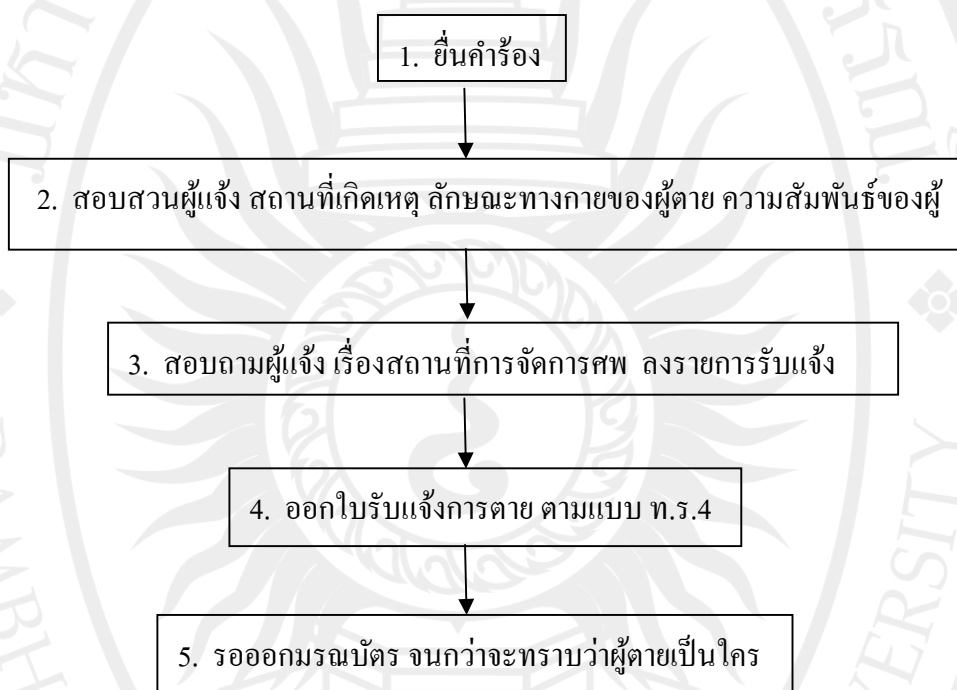
ภาพประกอบ 5 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีได้รับแจ้งการตายโดยไม่ทราบว่าคนตายเป็นใคร

กรณีได้รับแจ้งโดยมีเหตุเชื่อได้ว่าการตายแต่ไม่พบศพ

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
2. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อคนตาย (ถ้ามี)
3. หลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับคนตาย (ถ้ามี)

แผนผังขั้นตอน



ภาพประกอบ 6 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีได้รับแจ้งโดยมีเหตุเชื่อได้ว่าการตายแต่ไม่พบศพ

การแจ้งย้ายที่อยู่

การแจ้งย้ายเข้า

ผู้มีหน้าที่แจ้ง

เจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน ระยะเวลาการแจ้งนับแต่ 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้น

อยู่ในบ้าน

สำนักทะเบียนที่แจ้ง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่บ้านหลังที่ย้ายเข้าอยู่

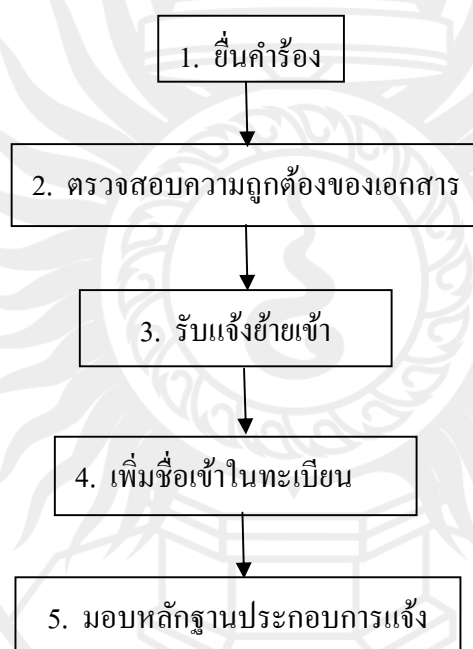
เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (เจ้าบ้านหลังที่ย้ายเข้า)

2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ที่ได้รับมอบหมายและหนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีมอบหมายให้แจ้งแทน)
3. บัตรประจำตัวของผู้ย้ายที่อยู่ (ถ้ามี)
4. ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ที่ได้มาจากการแจ้งย้ายออก ซึ่งเจ้าบ้าน ได้ลงชื่อยินยอมให้ย้ายเข้า
  - 4.1 การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ เจ้าตัวต้องมาดำเนินการด้วยตนเอง
  - 4.2 กรณีย้ายภายในเขต ผู้แจ้งต้องนำสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านทั้งสองแผ่นมา

แสดง

#### แผนผังขั้นตอน



ภาพประกอบ 7 แผนผังขั้นตอนการย้ายเข้า

หมายเหตุ

1. แจ้งย้ายเข้า/ย้ายออกภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้ามาอยู่หรือย้ายออก
2. กรณีแจ้งย้ายปลายทางปกติและอัตโนมัติ เสียค่าธรรมเนียม 20 บาท

#### การแจ้งย้ายออก

เมื่อผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านย้ายออกจากบ้านที่ตนมีชื่ออยู่ ไม่ว่าจะประกอบอาชีพหรือย้ายภูมิลำเนาไปที่อื่น ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันที่ย้ายออกจากบ้านและแจ้งย้ายเข้าภายใน 15 วัน เพื่อความสะดวกสามารถยื่นแจ้งคำร้องขอย้ายเข้าและย้ายออกต่อนายทะเบียนท้องที่ที่จะย้ายเข้าได้

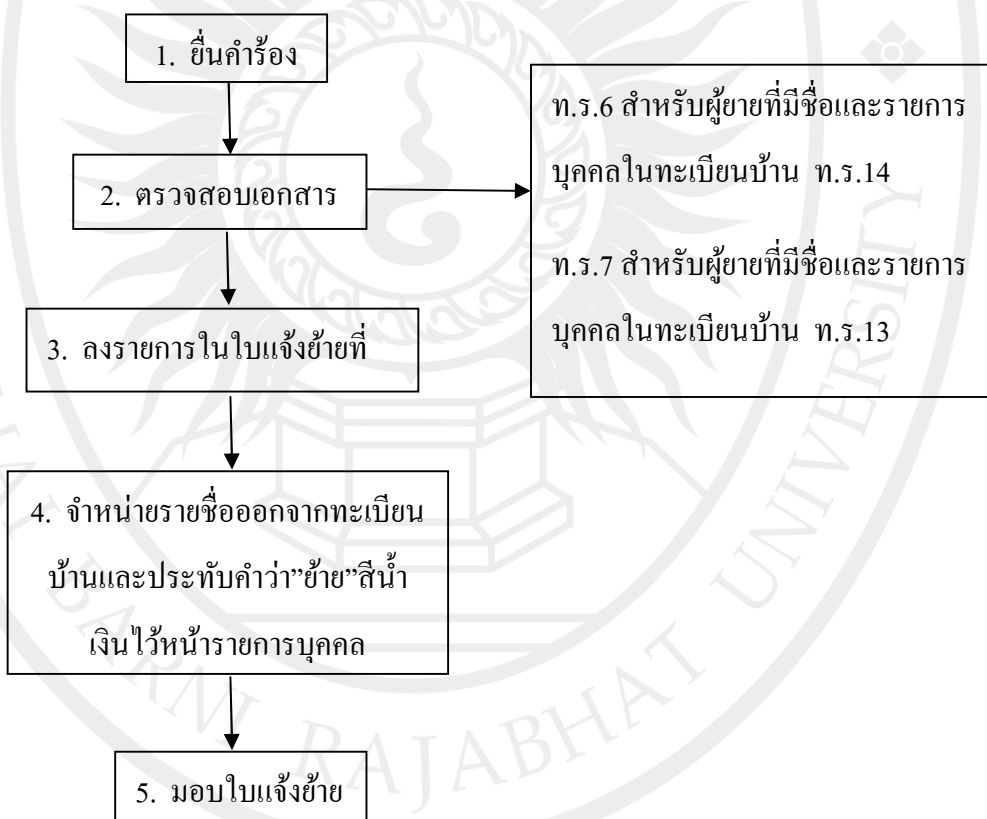
### ผู้มีหน้าที่แจ้ง

เจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน

### เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. บัตรประจำตัวประชาชนแจ้ง (เจ้าบ้าน)
2. บัตรประจำตัวของผู้มอบหมายและหนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีมอบหมายให้แจ้งแทน))
3. บัตรประจำตัวของผู้ย้ายที่อยู่ (ถ้ามี)
4. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่จะแจ้งย้ายออก
5. ใบรับแจ้งการย้ายที่อยู่ตามแบบ ท.ร. 6 ตอนหน้า

### แผนผังขั้นตอน



ภาพประกอบ 8 แผนผังขั้นตอนการย้ายออก

### การแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายปลายทางอัตโนมัติ)

ผู้ย้ายที่อยู่สามารถติดต่อขอแจ้งย้ายต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่ผู้นั้นอาศัยอยู่ใหม่ได้ โดยไม่ต้องกลับไปภูมิลำเนาเดิมที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ถ้าเป็นการย้ายที่อยู่ระหว่างสำนักทะเบียน On – line 1,082 แห่ง

#### ระยะเวลาการแจ้ง

ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน

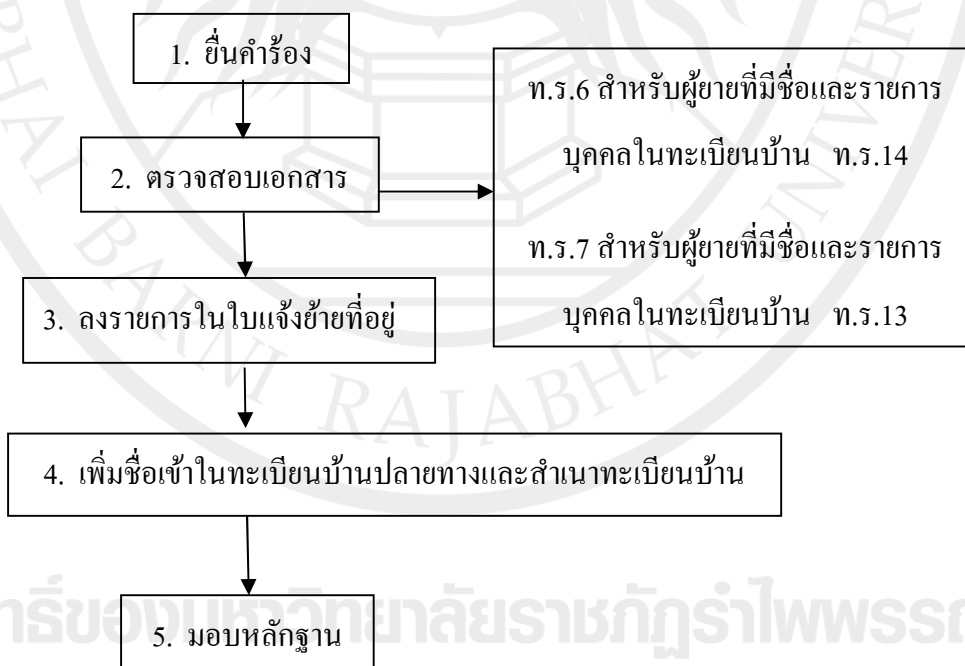
#### สำนักทะเบียนที่แจ้ง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่บ้านหลังที่จะย้ายเข้าตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ (สำนักทะเบียนปลายทาง)

#### เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. บัตรประจำตัวผู้ย้ายที่อยู่
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ได้รับมอบหมายและหนังสือมอบหมายจากผู้มีหน้าที่แจ้ง (กรณีมอบหมายให้แจ้งแทน)
3. บัตรประจำตัวของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้า พร้อมหนังสือแสดงความยินยอมของเจ้าบ้านที่อนุญาตให้ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน
4. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่ย้ายเข้าไปอยู่ใหม่

#### แผนผังขั้นตอน



ภาพประกอบ 9 แผนผังขั้นตอนการแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายปลายทางอัตโนมัติ)

## หมายเหตุ

1. เมื่อได้รับการจำหน่ายรายการของผู้ย้ายที่อยู่ทางระบบคอมพิวเตอร์ ต้องแจ้งเจ้าบ้านฉบับเพื่อให้สำนักทะเบียนฉบับเจ้าบ้านมาดำเนินการจำหน่ายรายการผู้ย้ายในสำนักทะเบียน โดยต้องพิมพ์หนังสือแจ้งเจ้าบ้านที่เกี่ยวข้องและดำเนินการจัดส่งหนังสือดังกล่าวไปยังเจ้าบ้านโดยไม่ชักช้า เพื่อตรวจสอบผู้แจ้งย้ายได้ย้ายจริง เมื่อเจ้าบ้านนำสมุดทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านมาจำหน่ายรายการคนที่ย้ายออก นายทะเบียนจะต้องประทับคำว่า “ย้าย” สีน้ำเงิน ไว้หน้ารายการบุคคลที่ย้าย

2. กรณีของคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทย ไม่นอนุญาตให้ใช้วิธีการแจ้งย้ายปลายทาง ยกเว้นคนต่างด้าวที่มีถิ่นที่อยู่ถาวร มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว) และคนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยชอบด้วยกฎหมาย

### การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านสามารถใช้ได้ทั้งกรณีของคนสัญชาติไทย และคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรไทยหรือนอกราชอาณาจักร มีหลายกรณี ได้แก่

#### คนสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อ

1. กรณีตกรายการตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 โดยจะต้องเป็นผู้ที่เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499

2. กรณีขอเพิ่มชื่อโดยใช้สูติบัตร ใบแจ้งการย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านแบบเดิม

3. กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศหรือเกิดในต่างประเทศ

4. กรณีคนสัญชาติไทยที่เกิดในต่างประเทศโดยมีหลักฐานการเกิด

5. กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศโดยใช้หนังสือเดินทาง

6. กรณีคนสัญชาติไทยที่เกิดในต่างประเทศขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน โดยมีเหตุจำเป็นที่ไม่อาจเดินทางกลับประเทศไทย

7. กรณีบุคคลอ้างว่าเป็นคนที่มีสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน โดยไม่มีหลักฐานเอกสาร

8. กรณีเพิ่มชื่อเด็กก่อนอายุซึ่งอยู่ในการอุปการะเลี้ยงดูของบุคคลหรือหน่วยงานเอกชนที่อยู่นอกประกาศกระทรวงมหาดไทย

9. กรณีบุคคลที่ได้มาลงรายการ “ตายหรือจำหน่าย” ในทะเบียนบ้านไว้แล้ว

10. กรณีคนที่ได้รับสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติขอเพิ่มชื่อ

#### คนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อ

1. กรณีคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและเคยมีชื่อในทะเบียน

บ้าน

2. กรณีคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยได้รับการผ่อนผันให้พักอยู่อาศัยในราชอาณาจักร

3. กรณีคนต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทย

**การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน**

**คนสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อ**

1. กรณีตกลำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 โดยจะต้องเป็นผู้ที่เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2499

1.1 สถานที่ยื่นคำร้อง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีภูมิลำเนาอยู่

1.2 ผู้ยื่นคำร้อง

เจ้าบ้านหรือผู้ที่ขอเพิ่มชื่อ

1.3 หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

1.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ

1.3.2 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง (ถ้ามี)

1.3.3 หลักฐานทะเบียนที่มีรายการบุคคลของผู้ขอเพิ่มชื่อ (ถ้ามี) เช่น บัญชีสำมะโนครัว ทะเบียนสมรส เป็นต้น

1.3.4 เอกสารที่ราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่น หลักฐานการศึกษา หลักฐานทางทหาร

1.3.5 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวบุคคลได้

2. กรณีขอเพิ่มชื่อโดยใช้สูติบัตรใบแจ้งการย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านแบบเดิมที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

2.1 สถานที่ยื่นคำร้อง

2.1.1 กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

2.1.2 กรณีเพิ่มชื่อตามใบแจ้งการย้ายที่อยู่แบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่มชื่อ

2.1.3 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่เลขมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

2.2 ผู้ยื่นคำร้อง

เจ้าบ้านหรือผู้ที่ขอเพิ่มชื่อ

2.3 หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

2.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ



- 2.3.2 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง (ถ้ามี)
- 2.3.3 หลักฐานทะเบียนราษฎรที่มีรายการบุคคลของผู้ขอเพิ่มชื่อ ได้สูติบัตรหรือใบแจ้งการย้ายที่อยู่หรือทะเบียนบ้านแบบเดิมตามแต่กรณี
- 2.3.4 เอกสารที่ราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่น หลักฐานการศึกษาหลักฐานทางทหาร เป็นต้น
- 2.3.5 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวบุคคลได้
3. กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศหรือเกิดในต่างประเทศเดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยไม่มีหลักฐานแสดงว่าเป็นคนสัญชาติไทย
- 3.1 สถานที่ยื่นคำร้อง  
สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีภูมิลำเนาอยู่
- 3.2 ผู้ยื่นคำร้อง  
เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ขอเพิ่มชื่อ
- 3.3 หลักฐานประกอบการแจ้ง
- 3.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ
- 3.3.2 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง (ถ้ามี)
- 3.3.3 หลักฐานที่มีรายการบุคคลของผู้ขอเพิ่มชื่อ (ถ้ามี) เช่น หนังสือเดินทาง หลักฐานการเกิด
- 3.3.4 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวบุคคลได้
4. กรณีคนสัญชาติไทยที่เกิดในต่างประเทศโดยมีหลักฐานการเกิด
- 4.1 สถานที่ยื่นคำร้อง  
สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีภูมิลำเนาอยู่
- 4.2 ผู้ยื่นคำร้อง  
ผู้ที่ขอเพิ่มชื่อแต่ถ้าผู้ขอเพิ่มชื่อเป็นผู้เยาว์ให้ บิดา มารดาหรือผู้ปกครองตามกฎหมาย เป็นผู้ยื่นคำร้อง
- 4.3 หลักฐานประกอบการแจ้ง
- 4.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ
- 4.3.2 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง (ถ้ามี)
- 4.3.3 หลักฐานการเกิดของผู้ขอเพิ่มชื่อ ได้แก่ หลักฐานการจะทะเบียนคนเกิด (สูติบัตร) ที่ออกให้โดยสถานทูตไทยหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศหรือหลักฐานการเกิดที่ออกโดยหน่วยงานของประเทศที่บุคคลนั้นเกิด ซึ่งได้แปลและรับรองคำแปลว่าถูกต้องโดยกระทรวงการต่างประเทศ ถ้าหลักฐานการเกิดไม่ปรากฏรายการสัญชาติของบิดา มารดาจะต้องเพิ่มหลักฐานทะเบียนของบิดา มารดาที่ปรากฏรายการสัญชาติไทย เพื่อยืนยันการได้สัญชาติไทยของผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.3.4 หนังสือเดินทาง (พาสปอร์ต) ของผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.3.5 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวบุคคลได้

5. กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศโดยใช้หนังสือเดินทางของต่างประเทศหรือหนังสือสำคัญประจำตัว (Certificate of Identity) ออกให้โดยสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยและมีหลักฐานเอกสารราชการที่ระบุว่าเป็นผู้มีสัญชาติไทย ขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

5.1 สถานที่ยื่นคำร้อง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้น มีภูมิลำเนาอยู่

5.2 ผู้ยื่นคำร้อง

เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ขอเพิ่มชื่อ

5.3 หลักฐานประกอบการแจ้ง

5.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ

5.3.2 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง (ถ้ามี)

5.3.3 หลักฐานที่มีรายการบุคคลของผู้ขอเพิ่มชื่อ ได้แก่ หนังสือเดินทางของต่างประเทศหรือหนังสือสำคัญประจำตัว (Certificate of Identity) ออกให้โดยสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยและหลักฐานเอกสารราชการที่ระบุว่าเป็นผู้มีสัญชาติไทย (ถ้ามี) เช่น หลักฐานการศึกษา หลักฐานทหาร เป็นต้น

5.3.4 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวบุคคลได้

6. กรณีคนสัญชาติไทยที่เกิดในต่างประเทศขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน โดยมีเหตุจำเป็นที่ไม่อาจเดินทางกลับประเทศไทย

6.1 สถานที่ยื่นคำร้อง

สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บิดา มารดา ญาติ พี่น้องหรือผู้ปกครองของผู้ปกครองของผู้ขอเพิ่มชื่อ มีภูมิลำเนาอยู่

6.2 ผู้ยื่นคำร้อง

ผู้รับมอบอำนาจจากบิดา มารดาหรือผู้ปกครอง โดยชอบด้วยกฎหมาย ของผู้ที่ประสงค์ขอเพิ่มชื่อในทะเบียนราษฎร (กรณีผู้ขอเพิ่มชื่อยังไม่บรรลุนิติภาวะ) หรือผู้รับมอบอำนาจผู้ที่มีประสงค์ขอเพิ่มชื่อในทะเบียนราษฎร (กรณีผู้ขอเป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะแล้ว) ผู้รับมอบอำนาจต้องเป็นญาติพี่น้องหรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ที่มีความประสงค์ขอเพิ่มชื่อ

6.3 หลักฐานประกอบการแจ้ง

6.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของผู้รับมอบอำนาจ

6.3.2 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง (ถ้ามี)

6.3.3 สูติบัตรที่ออกให้โดยสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยหรือเอกสารรับรองการเกิดที่ออกให้โดยหน่วยงานของรัฐบาลต่างประเทศซึ่งแปลเป็นภาษาไทยและผ่านการรับรองคำแปลโดยกระทรวงการต่างประเทศไทย

6.3.4 หนังสือมอบอำนาจของบิดา มารดาหรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายหรือผู้ที่ประสงค์ขอมิรายการบุคคลในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้ว แล้วแต่กรณี ซึ่งควรดำเนินการผ่านสถานทูตหรือสถานกงสุลไทย

6.3.5 เอกสารที่ราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่น หลักฐานการศึกษา หลักฐานทางทหาร เป็นต้น

6.3.6 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวบุคคลได้

7. กรณีบุคคลอ้างว่าเป็นคนมีสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านโดยไม่มีหลักฐานเอกสารมาแสดง

7.1 สถานที่ยื่นคำร้อง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีภูมิลำเนาอยู่

7.2 ผู้ยื่นคำร้อง

เจ้าบ้าน หรือผู้ที่ขอเพิ่มชื่อ

7.3 หลักฐานประกอบการแจ้ง

7.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ

7.3.2 บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง (ถ้ามี)

7.3.3 เอกสารที่ราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่น หลักฐานการศึกษา หลักฐานทางทหาร

เป็นต้น

7.3.4 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวบุคคลได้

8. กรณีคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยเป็นการถาวรเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.14)

8.1 สถานที่ยื่นคำร้อง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีภูมิลำเนาอยู่

8.2 ผู้ยื่นคำร้อง

เจ้าบ้าน บิดา มารดา หรือผู้ที่ขอเพิ่มชื่อ

8.3 หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

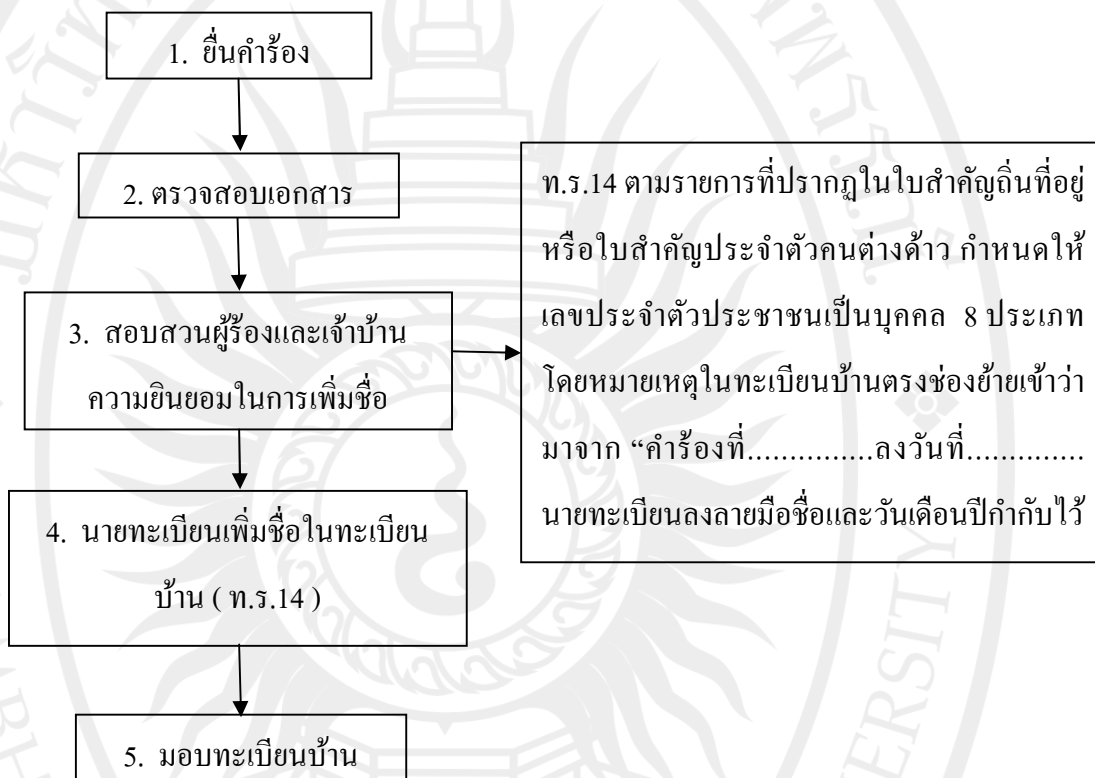
8.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ

8.3.2 บัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

8.3.3 ใบสำคัญสิ่งที่อยู่หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของผู้ขอเพิ่มชื่อหรือหนังสือรับรองที่หน่วยงานของรัฐออกให้เพื่อรับรองการได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่

8.3.4 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.13) หรือสำเนาทะเบียนประวัติหรือบัตรประจำตัว  
คนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (ถ้ามี)

8.3.5 พยานบุคคล ได้แก่ เจ้าบ้าน เป็นต้น  
แผนผังขั้นตอน



ภาพประกอบ 10 แผนผังขั้นตอนการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

9. กรณีคนต่างด้าวที่มีหนังสือเดินทางเข้ามาในประเทศไทยซึ่งระยะเวลาการอนุญาตให้อาศัยอยู่ในประเทศไทยยังไม่ สิ้นสุด มีความประสงค์ขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.13)

9.1 สถานที่ยื่นคำร้อง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีภูมิลำเนาอยู่

9.2 ผู้ยื่นคำร้อง

เจ้าบ้านหรือผู้ที่ขอเพิ่มชื่อ

9.3 หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

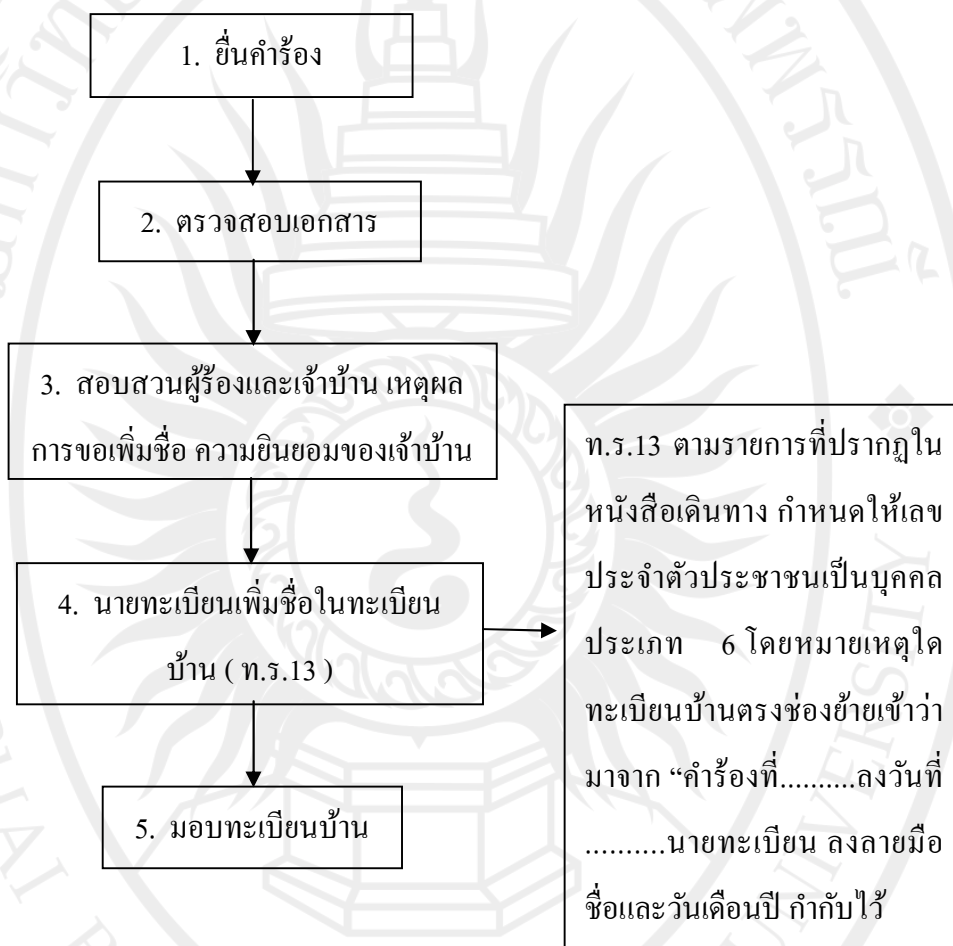
9.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ

9.3.2 บัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

9.3.3 หนังสือเดินทางของผู้ขอเพิ่มชื่อพร้อมสำเนาซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดยสถาบัน  
ที่นำเชื่อถือ

9.3.4 พยานบุคคล ได้แก่ เจ้าบ้าน

แผนผังขั้นตอน



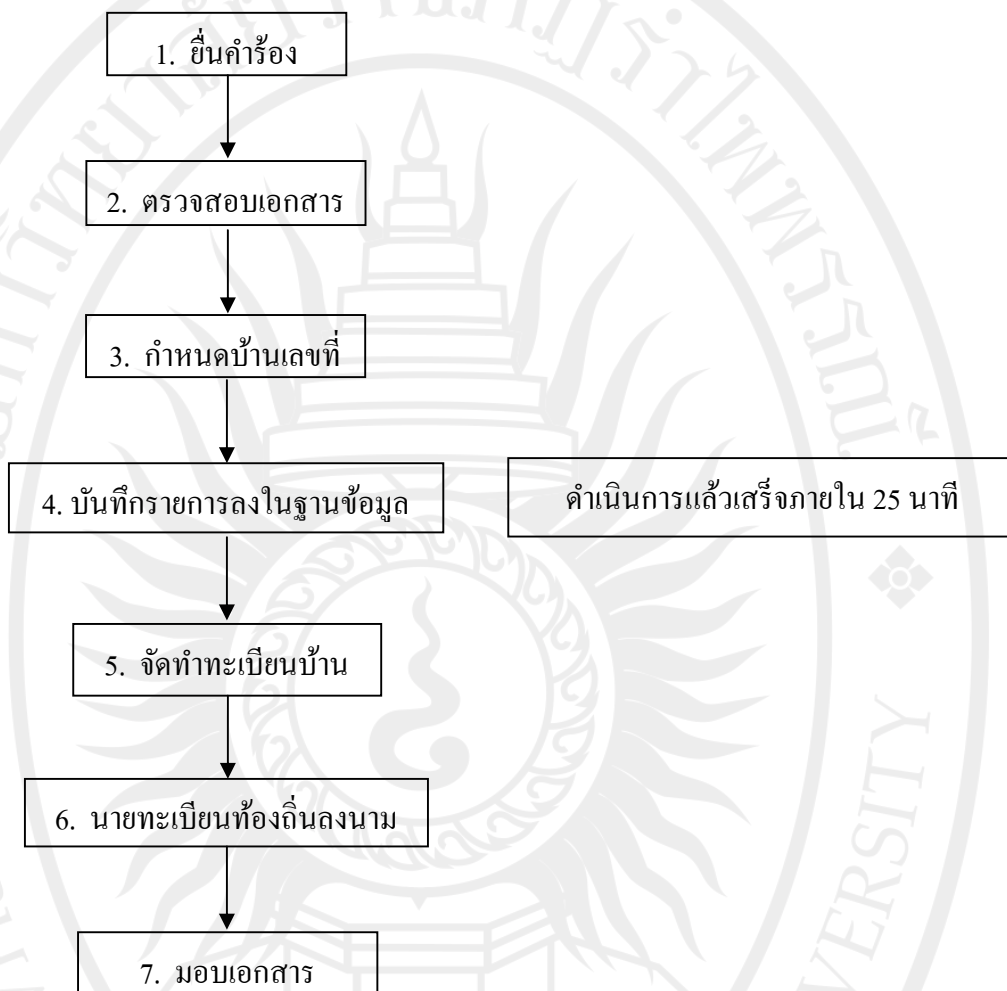
ภาพประกอบ 11 แผนผังขั้นตอนการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

การกำหนดบ้านเลขที่

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (ถ้ามี – ออกโดยกองช่าง)
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
4. สำเนาเอกสารสิทธิ์ที่ดินที่ตั้งของบ้าน
5. แผนผังพอสั่งเขป
6. เลขบ้านข้างเคียง

### แผนผังขั้นตอน



ภาพประกอบ 12 แผนผังขั้นตอนการกำหนดบ้านเลขที่

หมายเหตุ

ขอบ้านเลขที่ภายใน 15 วัน นับแต่วันปลูกสร้างบ้านเสร็จ

**เรื่องการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร**

เอกสารการทะเบียนราษฎรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นใบรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ สูติบัตร ทะเบียนคนเกิด มรณะบัตร ทะเบียนคนตาย ทะเบียนบ้าน ทะเบียนประวัติหรือเอกสารเกี่ยวกับบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ถ้ามีการบันทึกหรือลงรายการใด ๆ ไว้ไม่ถูกต้อง ไม่ตรงตามความเป็นจริง โดยความผิดพลาดนั้นไม่ได้เกิดจากการกระทำทุจริต แจ้งข้อความอันเป็นเท็จโดยเจตนาปกปิดหรือปิดบังข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์อย่างใดไม่ถูกต้อง นายทะเบียนสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารดังกล่าวให้ถูกต้องได้

**เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ**

1. ทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนบ้านกลาง ทะเบียนประวัติ
2. สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด
3. มรณบัตร และทะเบียนคนตาย
4. ใบแจ้งการย้ายที่อยู่
5. เอกสารอื่น ๆ เช่น รายการบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย เป็นต้น

**สถานที่ยื่นคำร้อง**

1. กรณีขอแก้ไขรายการในสูติบัตร มรณบัตร ทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนบ้านกลางและทะเบียนประวัติ

ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ ที่ผู้ร้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

2. กรณีขอแก้ไขรายการในทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตายและใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ ที่จัดทำทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตายหรือใบแจ้งการย้ายที่อยู่

**ผู้ยื่นคำร้อง**

1. กรณีขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านหรือทะเบียนประวัติ ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือเจ้าของรายการที่ขอแก้ไขหรือบิดามารดา (กรณีเจ้าของรายการที่ขอแก้ไขยังไม่บรรลุนิติภาวะ) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบุคคลดังกล่าว

2. กรณีขอแก้ไขรายการในสูติบัตรหรือทะเบียนคนเกิด ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่ เจ้าของรายการที่ขอแก้ไขหรือบิดามารดา (กรณีเจ้าของรายการยังไม่บรรลุนิติภาวะ) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบุคคลดังกล่าว

3. กรณีขอแก้ไขรายการในมรณบัตรหรือทะเบียนคนตาย ผู้ยื่นคำร้อง ได้แก่ บิดามารดาญาติพี่น้องหรือผู้ที่มีนิติสัมพันธ์กับผู้เสียชีวิต

**หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร**

เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าเอกสารนั้นจะจัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ แต่ควรเป็นเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกันสามารถอ้างอิงถึงกันได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี 2499 ฉบับปี 2515 หรือ 2526 ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว หลักฐานการรับราชการทหาร เป็นต้น

**ผู้มีอำนาจอนุมัติ**

1. กรณีแก้ไขรายการ ซึ่งมีรายการสัญชาติ ได้แก่

- 1.1 นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น

กรณีมีหลักฐานเอกสารราชการมาแสดง

## 1.2 นายอำเภอ

กรณีที่ไม่มีหลักฐานเอกสารราชการมาแสดงต้องสอบสวนพยานบุคคล

## 2. กรณีแก้ไขรายการสัญชาติ ได้แก่

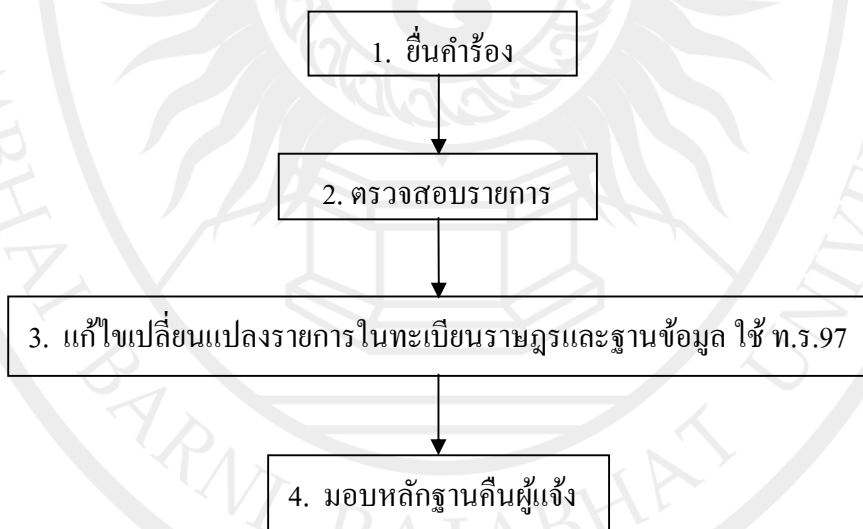
2.1 นายอำเภอ กรณีแก้ไขรายการของเจ้าของประวัติจากสัญชาติอื่นหรือไม่มีสัญชาติเป็นสัญชาติไทย

### 2.2 นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น

กรณีแก้ไขรายการของบิดามารดาของเจ้าของประวัติจากสัญชาติอื่นหรือไม่มีสัญชาติเป็นสัญชาติไทย เนื่องจากคัดลอกรายการผิดพลาดหรือบิดามารดา ได้สัญชาติไทยหรือได้แปลงสัญชาติเป็นไทย

กรณีแก้ไขรายการสัญชาติจากสัญชาติไทยหรือจากไม่มีสัญชาติหรือจากสัญชาติอื่น เป็นสัญชาติอื่น เนื่องจากการคัดลอกรายการผิดพลาดหรือลงรายการผิดไปจากข้อเท็จจริงหรือการเสียสัญชาติไทย เมื่อนายอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น ได้รับคำร้องขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎรจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนแผนผังด้านล่าง

### แผนผังขั้นตอน



ภาพประกอบ 13 แผนผังขั้นตอนการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

กรณีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารด้านทะเบียนราษฎรให้ใช้วิธีขีดฆ่าคำหรือข้อความเดิมแล้วเขียนคำหรือข้อความที่ถูกต้องแทนด้วยหมึกสีแดงและให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปี กำกับไว้ โดยห้ามไม่ให้ใช้วิธีลบ ขูดหรือทำด้วยประการใดให้ข้อความลบเลือนไป



กรณีแก้ไขรายการในสูติบัตรและมรณะบัตร หากสูติบัตรหรือมรณะบัตรที่ขอแก้ไข ออกให้โดยสำนักทะเบียนอื่น ให้ทำหนังสือแจ้งสำนักทะเบียนนั้น เพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียน คนเกิดหรือทะเบียนคนตายให้ถูกต้องตรงกันด้วย

กรณีแก้ไขรายการในใบแจ้งย้ายที่อยู่ ถ้าเป็นราชการวันเดือนปี เกิดหรือสัญชาติ ห้ามแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารดังกล่าว แต่ให้ใช้วิธียกเลิกเอกสารเดิมแล้วออกเอกสาร ใหม่

กรณีนายทะเบียนพบว่ามิบุคคลในทะเบียนบ้านที่มีอายุครบ 15 ปี บริบูรณ์ ให้แก้ไข รายการค่าน้ำหน้าชื่อบุคคลนั้นใน ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านหรือจากเด็กชายหรือเด็กหญิงเป็นนาย หรือนางสาว แล้วแต่กรณี โดยไม่ต้องให้ผู้เกี่ยวข้องยื่นคำร้อง

### เรื่อง การขอคัดเอกสารทะเบียนราษฎร

#### สถานที่ยื่นคำร้อง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้นมีภูมิลำเนาอยู่

#### ผู้ยื่นคำร้อง

เจ้าบ้านหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### หลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 หมายถึง 1) เจ้าบ้าน 2) ผู้มีชื่อปรากฏอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจหรือคัดสำเนา 3) บุคคลหรือ นิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับเอกสารทะเบียนราษฎรไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

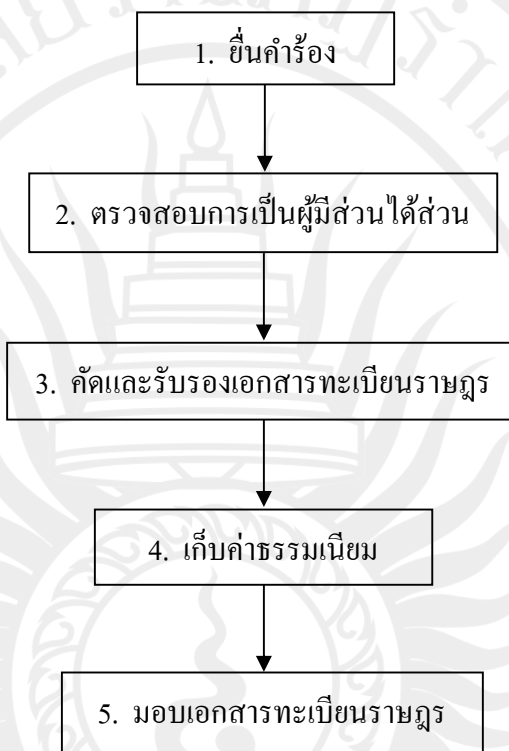
#### หลักฐานที่จะต้องแสดงต่อนายทะเบียน

1. บัตรประจำตัวประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. หากผู้ร้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม นายทะเบียนจะสอบสวนบันทึกปากคำเพื่อยืนยัน ความเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้เพื่อเป็นหลักฐาน เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบทางอาญาหากเป็นผู้ไม่มี ส่วนได้ส่วนเสีย

#### อัตราค่าธรรมเนียม

1. คัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน 10 บาท
2. คัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนคนเกิดทะเบียนคนตายหรือมรณบัตร 10 บาท
3. คัดทะเบียนบ้านแทนฉบับเดิมที่ชำรุด, สูญหาย 10 บาท

### แผนผังขั้นตอน



ภาพประกอบ 14 แผนผังขั้นตอนการขอคัดเอกสารทะเบียนราษฎร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาทและการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือสถานที่และบริเวณ โดยรอบมีความสะอาดสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ

ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนและปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

เชษฐชัย จตุชัย (2547) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการและด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

สุกชัย ช่วยชู (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิงประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 45-49 ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด อาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภออยู่ในระดับมาก หากจำแนกประเภทมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ โดยประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ต่างกัน ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

แคทรียา เดชบุรีรัมย์ (2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพพบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรรถพล พรหมดีมา (2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตธนบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตธนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทะเบียนราษฎรของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตธนบุรี ของประชาชนผู้มารับบริการต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกัน แต่พบว่าจำนวนครั้งที่มารับบริการประเภทของบริการที่ใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

เนติพัฒน์ รุ้ยนิยม (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษามากกว่ามัธยมศึกษา จำแนกตามกลุ่มอาชีพพบว่า เกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพอื่น ๆ และพนักงานองค์กรเอกชน มีจำนวนเท่ากัน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมากและเมื่อจำแนกรายได้พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ในด้านกระบวนการบริการ ด้านส่งเสริมแนะนำบริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดนัยทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าผู้รับบริการเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจต่างกัน

มนัส สุภวิริยากร (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ท ใน 3 ด้าน พบว่าในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจในระดับเห็นด้วยปานกลางทั้ง 3 ด้าน สำหรับ 3 ปัญหาที่พบบ่อยคือ ผู้มารับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการให้บริการ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บางคนไม่เหมาะสมและสถานที่บริการค่อนข้างคับแคบ ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทาง 3 ทางเพื่อการปรับปรุงคือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ คณะผู้บริหารเทศบาลนครภูเก็ท ควรมีนโยบายเชิงรุกในการจัดระบบบริการข้อมูลข่าวสาร ณ จุดบริการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสามารถใช้บริการด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่ควรประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดมุมประชาสัมพันธ์ จัดเวรเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการช่วงพักกลางวัน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนตัวอย่างที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีนโยบายปรับปรุงพื้นที่บริการให้กว้างขึ้นพร้อมอำนวยความสะดวกเรื่องของการจอดรถ

ยุทธการ สุขกาตี (2550) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพนั้นผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างนัยทางสถิติที่ระดับ .05

เทพี คุณานันท์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีรับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกรหรือผู้รับจ้าง

วารกรณ์ ศิริวงศ์ (2551) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษากรณี : สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี อาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า ผลการศึกษาประชาชนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด หากแยกประเภทมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมากที่สุด รองลงมา

เป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่ตามลำดับ จากการศึกษาประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ และประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ บ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชน ผู้รับบริการที่ เพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

นุชลดา วงศ์คำจันทร์ (2553) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อยผู้รับบริการมีความความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมและแนะนำการบริการตามลำดับ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการจากปัจจัย 5 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วยด้านสถานที่ ให้บริการ ด้านการส่งเสริมและแนะนำบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการ บริการและด้านกระบวนการบริการ

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยในที่นี้ใช้การวิจัยเชิงบูรณาการระหว่าง วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ คือการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observes) ดังนั้นในบทที่ 3 ของการวิจัย จะนำเสนอรายละเอียดวิธีการดำเนินงานวิจัยใน 3 หัวข้อหลัก คือ

1. การวิจัยเชิงสำรวจ
2. การวิจัยในเชิงคุณภาพ
3. การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

#### การวิจัยเชิงสำรวจ

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นเป้าหมายการวิจัย ได้แก่ ประชากรทุกคนที่มาติดต่อรับบริการด้านทะเบียนราษฎรของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จากจำนวนผู้มารับบริการ 2 ปี คือ ปี พ.ศ. 2555 มีผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 2,766 ราย ปี พ.ศ. 2556 มีผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 3,272 ราย รวมมีผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรทั้งสิ้นจำนวน 6,038 ราย คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนี้

1. ประชาชนผู้มารับบริการทะเบียนราษฎรปี พ.ศ. 2555
2. ประชาชนผู้มารับบริการทะเบียนราษฎร ปี พ.ศ. 2556

ผู้มารับบริการปี พ.ศ. 2555 + ผู้มารับบริการปี พ.ศ.2556

$$\frac{\text{จำนวนเดือน / ปี} = 12 + \text{จำนวนเดือน / ปี} = 12}{}$$

$$= \frac{2,766 + 3,272}{12+12}$$

$$= \frac{6,038}{24}$$

$$= 251.58$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 252 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจระบบและกระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพึงพอใจระบบและกระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงตามโครงสร้างเนื้อหาครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อความที่เที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 5 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้สัมภาษณ์กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
องค์ประกอบของเครื่องมือวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิดและเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิดและเลือกตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยใช้คำถาม 23 หัวข้อคำถาม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การทดสอบเครื่องมือจะใช้การทดสอบความตรง(Validity) และความเที่ยง (Reliability)

ดังนี้

1. การทดสอบความตรงจะใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิจัยและหัวข้อวิจัยจำนวน 3 ท่าน โดยการทดสอบเครื่องมือที่จะใช้ทดสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสัมภาษณ์ให้ทั้ง 3 ท่านตรวจสอบเมื่อรับเครื่องมือกลับคืนจากผู้เชี่ยวชาญ นำข้อแก้ไขทั้งหมดมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม



2. การทดสอบความเที่ยง จะใช้การทดลองไปเก็บแบบสัมภาษณ์ จำนวน 30 ชุดและนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ซึ่งค่าทางสถิติมีค่า 0-1.0 ค่าที่ใช้ได้ต้องเกิน 0.7 ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ได้ค่าเท่ากับ 0.952

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรส่วนบุคคล (ตัวแปรต้น) ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือการนำมาแจกแจงความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ แล้วนำมาเสนอในรูปตารางความเรียง
2. การวิเคราะห์ตัวแปรตามจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาโดยนำเสนอในรูปแบบของ ( X ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation ) ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สร้างขึ้นตามลักษณะการสร้างแบบวัดทัศนคติที่เรียกว่า (Likert Scale) โดยมีตัวเลือก 5 ระดับโดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร

ระดับ	คะแนน
ระดับที่พึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับที่พึงพอใจมาก	4
ระดับที่พึงพอใจ	3
ระดับที่พึงพอใจน้อย	2
ระดับที่ไม่พึงพอใจ	1

ในการตีความค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การตีความ
คะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00	ระดับที่พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนระหว่าง 3.50 – 4.49	ระดับที่พึงพอใจมาก
คะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49	ระดับที่พึงพอใจ
คะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49	ระดับที่พึงพอใจน้อย
คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.49	ระดับที่ไม่พึงพอใจ

#### การวิจัยในเชิงคุณภาพ

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการวิจัยในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การวิจัยเอกสาร เอกสารที่ใช้ในการวิจัยนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 เอกสารชั้นต้น (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นต้น

1.1.2 เอกสารชั้นรอง (Secondary Data) เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ คือ เอกสารทางราชการ หนังสือ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เจาะลึก วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในรูปแบบต่าง ๆ คือ การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการใช้แนวสัมภาษณ์เจาะลึก

3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วมในที่นี้ หมายถึงประสบการณ์จากการร่วมทำงานในเทศบาลตำบลเกาะขวาง กล่าวคือผู้วิจัยเป็นพนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวางที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ได้เห็นสภาพแวดล้อมของงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

การตรวจสอบข้อมูลในที่นี้จะใช้รูปแบบดังนี้

1. การตรวจสอบการสัมภาษณ์ โดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกันระหว่างเอกสารและการสัมภาษณ์แบบประวัติศาสตร์บอกเล่า

2. การตรวจสอบการสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้สัมภาษณ์ที่มีตำแหน่งต่างกัน คือระหว่างรองปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี นายกเทศมนตรีตำบลเกาะขวาง ปลัดเทศบาลตำบลเกาะขวาง ประชาชนในเขตตำบลเกาะขวางและประชาชนตำบลเกาะขวาง

#### **การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม**

ผู้วิจัยจะสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ในพื้นที่ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยมีอุปกรณ์ช่วยเพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนในเรื่องสังเกต เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทที่เป็นจริงในการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงที่สุดในการวิจัย

## บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรและนำผลการศึกษามาเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=252)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	50.0
หญิง	126	50.0
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชากรที่มามีคิดต่อเป็นเพศชายและหญิงมีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 50

ตาราง 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 252)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 -30 ปี	64	25.4
31 - 50 ปี	141	56.0
51 ปีขึ้นไป	47	18.7
รวม	252	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีช่วงอายุ 31-50 ปี ร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ 15-30 ปี ร้อยละ 25.4 และ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา (n=252)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา/ประถมศึกษา	52	20.7
มัธยมศึกษา/ปวช.	47	18.7
ปวส./อนุปริญญา	67	26.6
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	86	34.2
รวม	252	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น การศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 34.2 รองลงมาคือ ระดับ ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 26.6 ไม่ได้ศึกษา/ประถมศึกษา ร้อยละ 20.7 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช ร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ (n=252)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	31	12.3
เกษตรกรกรรม	31	12.3
ค้าขาย	37	14.7
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	55	21.8
พนักงานเอกชน	53	21.0
รับจ้างทั่วไป	41	16.3
อื่น ๆ กำลังศึกษา	4	1.6
รวม	252	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุดร้อยละ 21.8 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 21.0 รับจ้างทั่วไปร้อยละ 16.3 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม อื่น ๆ /กำลังศึกษา ร้อยละ 12.3, 12.3, 1.6 ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประเภทการให้บริการ (n=252)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การแจ้งตาย	26	10.3
การแจ้งย้ายที่อยู่	132	52.4
การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	12	4.8
การขอเลขที่บ้าน	25	9.9
การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	34	13.5
การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร	23	9.1
รวม	252	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มาติดต่อขอรับบริการประเภทการแจ้งย้ายที่อยู่มากที่สุดร้อยละ 52.4 เนื่องจากเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีหมู่บ้านจัดสรรและมีโครงการหมู่บ้านมั่นคงจึงมีการย้ายที่อยู่มากที่สุด รองลงมาการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ร้อยละ 13.5 การแจ้งตาย ร้อยละ 10.3 การขอเลขที่บ้าน, การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร, การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ร้อยละ 9.9, 9.1, 4.8 ตามลำดับ

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ (n = 252)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	157	62.4
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	95	37.6
รวม	252	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 62.4 มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 37.6

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (n=252)

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.02	.65	พึงพอใจมาก	1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	3.96	.62	พึงพอใจมาก	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	.59	พึงพอใจมาก	4
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	3.84	.63	พึงพอใจมาก	3
รวม	3.91	.63	พึงพอใจมาก	

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ( $\bar{X} = 3.91$ ) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ (n=252)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. มีการคิดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย, แจ้งย้ายที่อยู่, ขอเลขที่บ้าน	4.06	.75	พึงพอใจมาก	2
2. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ	4.05	.75	พึงพอใจมาก	4
3. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.00	.73	พึงพอใจมาก	5
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.98	.71	พึงพอใจมาก	1
5. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.06	.75	พึงพอใจมาก	3
6. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า	3.87	.66	พึงพอใจมาก	6
รวม	3.96	.73	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็นดังนี้

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น

2. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่  
ขอเลขที่บ้าน

3. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ

5. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

6. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า

จากการสัมภาษณ์ นายชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์รองปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี อดีตหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรที่อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ได้ให้ความเห็นว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ โดยมีประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มากที่สุดนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นเนื่องจากงานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางให้บริการอยู่ที่สำนักงานอำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งยังมีเทศบาลอื่นอีกสองเทศบาลให้บริการอยู่ร่วมกันแต่ได้แยกส่วนกับของอำเภอเมืองจันทบุรีอยู่คนละห้องและได้จัดเก้าอี้ให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการการทะเบียนราษฎรแยกออกเป็นสองแถว แบ่งออกเป็นแถวหน้าด้านหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการและแถวหลังอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยสามารถนั่งตามลำดับก่อนหลังและมองเห็น ได้อย่างชัดเจนอีกทั้งมีระบบบัตรคิวและมีพนักงานคอยดูแลอยู่เสมอจึงสามารถทราบได้ว่าประชาชนคนใดที่มาก่อนหรือมาทีหลังจึงสามารถให้บริการประชาชนได้ตามลำดับก่อนหลังได้อย่างถูกต้องและมีความพึงพอใจมากในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อีกทั้งความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ส่วนจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้าแม้ประชาชนจะพึงพอใจมากเช่นกัน แต่ก็อยู่ลำดับสุดท้ายเนื่องจากมีการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรอยู่สองหน่วยงานคือ ของอำเภอเมืองจันทบุรีและของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ซึ่งบางครั้งประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการนั้นไม่ทราบว่าจะไปติดต่อที่ห้องใด ซึ่งบางครั้งมีประชาชนไปปรับบัตรคิวแล้วนั่งรอที่ห้องของอำเภอเมืองจันทบุรีทั้ง ๆ ที่ต้องการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อีกทั้งการขาดเอกสารสำคัญเพื่อใช้ประกอบในการติดต่อหรือขาดพยานบุคคลซึ่งอาจทำให้ประชาชนผู้มารับบริการนั้นไม่อาจบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้และอาจเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ (ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. สัมภาษณ์. 2557)



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ (n=252)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	4.05	.75	พึงพอใจมาก	2
2. ความเต็มใจให้บริการ และความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.13	.76	พึงพอใจมาก	1
3. ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้ง ตาย, แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่าง ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.00	.73	พึงพอใจมาก	3
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.98	.71	พึงพอใจมาก	4
5. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.93	.71	พึงพอใจมาก	5
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมี ความเพียงพอ	3.86	.67	พึงพอใจมาก	6
7. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็น กันเอง	3.80	.66	พึงพอใจมาก	7
รวม	3.96	.73	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 9 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้

1. ข้อความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี
2. ข้อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ
7. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเอง

จากการสัมภาษณ์ นายประยุทธ วาสนาวิน นายเทศมนตรีตำบลเกาะขวาง ได้ให้ความเห็นว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางในทุก ๆ ประเด็น โดยมีประเด็นความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดีมากที่สุดนั้น เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีนโยบายเน้นที่การให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยให้ประชาชนนั้นได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีการประชุมและอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน อีกทั้งยังมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎร ทั้งจากการพบปะพูดคุยกันโดยตรงในโอกาสต่าง ๆ กับประชาชนหลากหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มสตรีอาสาสมัครตำบลเกาะขวาง กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพและประชาชนทั่วไป อีกทั้งยังมีช่องทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเกาะขวาง พบว่า เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี และไม่มีข้อร้องเรียนในการให้บริการมีความเหมาะสม ในการแต่งกายของผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ ในการปฏิบัติงานดีมีการให้ความคิดความชอบในการปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนระดับ การก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หรือสวัสดิการอื่น ๆ เป็นต้น ส่วนหัวข้อเจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเองเป็นลำดับสุดท้ายนั้น เป็นเพราะการบริการทะเบียนราษฎรนั้นมี

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และระเบียบให้ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติซึ่งไม่อาจจะไม่สามารถบริการประชาชนผู้มารับบริการนั้นให้บรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ได้ทุกรายเพราะอาจมีข้อจำกัดหรือข้อขัดข้องที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ที่มารับบริการและบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ก็พึงพอใจมาก ส่วนผู้ที่มารับบริการและไม่บรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ก็ย่อมพึงพอใจน้อยลงและเจ้าหน้าที่/บุคลากรจะต้องใช้ความพยายามชี้แจงข้อขัดข้องและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสุภาพและอ่อนน้อมเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุด (ประยูทธ วาสนาวิน. สัมภาษณ์. 2557)

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=252)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.85	.64	พึงพอใจมาก	3
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบความผิด	3.90	.64	พึงพอใจมาก	1
3. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	3.86	.66	พึงพอใจมาก	2
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.80	.69	พึงพอใจมาก	5
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3.84	.68	พึงพอใจมาก	4
6. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	3.77	.72	พึงพอใจมาก	6
รวม	3.83	.68	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้

1. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น
3. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น
6. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ นายอุทัย นนทกนก ปลัดเทศบาลตำบลเกาะขวาง ได้ให้ความเห็นว่าการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางในทุก ๆ ประเด็น โดยมีประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิดมากที่สุดนั้น เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีนโยบายเน้นที่การให้บริการประชาชนเป็นหลักโดยให้ประชาชนนั้น ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีการประชุมและอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน มีการจัดทำแผนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อให้เพียงพอในการให้บริการประชาชน ส่วนประเด็นที่มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอเป็นลำดับสุดท้ายนั้น เป็นเพราะปัจจุบันนี้งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น ยังใช้อาคารสำนักงานของอำเภอเมืองจันทบุรีอยู่และยังมีอีกสองเทศบาลที่อยู่ร่วมกันอีก นั่นคือเทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์และเทศบาลตำบลหนองบัว ซึ่งในแต่ละวันนั้นมีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากอีกทั้งปัจจุบันนี้รถยนต์จักรยานยนต์มีการเพิ่มปริมาณขึ้นอย่างมาก ในขณะที่พื้นที่ยังคงมีปริมาณเท่าเดิมซึ่งบางครั้งจึงทำให้ไม่เพียงพอในการรองรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งในการแก้ปัญหาหานั้นขณะนี้เทศบาลตำบลเกาะขวาง ได้เสนอเรื่องขอแยกงานทะเบียนราษฎรเพื่อไปให้บริการที่สำนักงานเทศบาลเกาะขวางแล้ว เนื่องจากจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น ได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วมีการเจริญเติบโตและการขยายตัวของชุมชนเป็นอย่างมาก ซึ่งหากได้แยกไปให้บริการด้านทะเบียนราษฎรที่สำนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวางแล้ว คาดว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสามารถเดินทางสะดวกสบาย ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการอนุมัติจากส่วนกลางเท่านั้น (อุทัย นนทกนก. สัมภาษณ์. 2557)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพของการให้บริการ (n=252)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.88	.67	พึงพอใจมาก	2
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	3.88	.72	พึงพอใจมาก	1
3. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.80	.65	พึงพอใจมาก	4
4. ผลการให้บริการในภาพรวม	3.83	.71	พึงพอใจมาก	3
รวม	3.84	.69	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 11 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.84$ ) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้

1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ
3. ผลการให้บริการในภาพรวม
4. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของตำบลเกาะขวาง ได้ให้ความเห็นว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางในทุก ๆ ประเด็น โดยมีประเด็น ข้อความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการและการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการเป็นลำดับหนึ่งนั้น เพราะมาติดต่อแล้วได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีการแนะนำว่าต้องทำอะไรบ้างต้องมีเอกสารใดบ้าง ในการติดต่องานทะเบียนราษฎรมีความเป็นกันเองและบริการอย่างรวดเร็วจึงมีความพึงพอใจมาก ในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรกับเทศบาลตำบลเกาะขวาง ส่วนประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสมซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจมากเป็น

ลำดับสุดท้ายนั้น โดยส่วนตัวก็เห็นว่ามีความเหมาะสมดีแล้วมีอัตรา 10 บาท หรือ 20 บาท ซึ่งไม่น่าจะเป็นภาระแก่ประชาชนมากจนเกินไป (พนิดา ถือสัตย์, สัมภาษณ์, 2557)

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรและนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

จากผลการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจในระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรในตอนที 2 ผู้วิจัยสามารถเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลเกาะขวางในอนาคตได้ ดังนี้

กระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลเกาะขวางในอนาคตเมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 5 เทศบาลตำบลเกาะขวางควรให้ความสำคัญต่อการบริการทะเบียนราษฎรตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการแจ้งย้ายที่อยู่เทศบาลตำบลเกาะขวางควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมด้านนี้เป็นลำดับแรกสุด
2. การให้บริการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน
3. การแจ้งตาย
4. การขอเลขที่บ้าน
5. การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร
6. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

ส่วนระบบให้บริการทะเบียนราษฎรที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลเกาะขวางในอนาคตเมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตอนที 2 พบว่า ระบบการให้บริการที่ เทศบาลตำบลเกาะขวางดำเนินงานอยู่โดยอาศัยสถานที่ของอำเภอเมืองจันทบุรีนั้น ประสบความสำเร็จที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในระดับสูง ดังนั้น ในการพัฒนาระบบการบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวางในอนาคตนั้น จึงควรอาศัยตัวแบบมาจากระบบที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการในการวางขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎรในอนาคต เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 8 เทศบาลตำบลเกาะขวางควรเน้นขั้นตอนการให้บริการ คือ

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ถือเป็นขั้นตอนการให้บริการที่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก
2. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ขอเลขที่บ้าน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ
5. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้
6. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการในการวางขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎรใน  
อนาคต เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 9 เทศบาลตำบลเกาะขวางควรเน้นด้านเจ้าหน้าที่/  
บุคลากรที่ให้บริการ คือ

1. ข้อความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี
2. ข้อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้  
แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา  
ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ
7. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการในการวางขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร  
ในอนาคต เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 10 เทศบาลตำบลเกาะขวางควรเน้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ

1. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น
3. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
4. ข้อความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง  
คอยรับบริการ เป็นต้น
6. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านคุณภาพของการให้บริการในการวางขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎรในอนาคต  
เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 11 เทศบาลตำบลเกาะขวางควรเน้นด้านคุณภาพของการ  
ให้บริการ คือ

1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ
2. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
3. ผลการให้บริการในภาพรวม
4. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ จะแบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. การอภิปรายผลการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรและนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรต่อไป

#### สรุปผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ในด้านขั้นตอนการให้บริการ เรียงลำดับตามประเด็น ดังนี้

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น
2. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ
5. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้
6. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า



ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรียงลำดับตามประเด็นดังนี้

1. ข้อความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี
2. ข้อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ
7. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับตามประเด็น ดังนี้

1. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น
3. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
4. ข้อความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

6. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านคุณภาพการให้บริการ เรียงลำดับตามประเด็น ดังนี้

1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ
3. ผลการให้บริการในภาพรวม
4. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

จากการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ นั้น เพราะงานทะเบียนราษฎรนั้นเป็นงานบริการที่ก่อให้เกิดสิทธิในหลาย ๆ ด้านทั้งการมีชื่อในทะเบียนบ้าน การได้รับสัญชาติ การมีสถานภาพบุคคล เช่น เป็นเจ้าบ้าน ผู้อาศัย ซึ่งล้วนแล้วมีผลต่อหน้าที่เกี่ยวกับการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การมีสิทธิเลือกตั้ง ทั้งในระดับท้องที่ เช่น การเลือกผู้ใหญ่บ้าน การมีสิทธิเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น เช่น การมีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น การมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด การมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิก

สภาผู้แทนราษฎร การมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น ซึ่งจะต้องมีชื่อในทะเบียนบ้านให้ครบ กำหนดตามแต่กฎหมายการเลือกตั้ง ในระดับนั้น ๆ จะกำหนดไว้ ซึ่งในด้านระบบและกระบวนการ ให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี นั้นมีหลายประเด็น เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน มีความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งประเด็นหัวข้อต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น ดังนั้นการที่ประชาชนจะมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านระบบและกระบวนการนั้นจะต้องตอบสนองผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการนั้นได้รับประโยชน์ และเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

**ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2** สรุปได้ว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในด้านระบบและกระบวนการ เรียงลำดับตามประเด็น ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีในทุก ๆ ด้าน แต่หากพิจารณาเรียงตามลำดับแล้วจะเห็นได้ว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นจะอยู่ในลำดับท้ายสุด ซึ่งจากการที่ได้สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ด้านงานทะเบียน ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชาและประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น ได้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ให้ดียิ่งขึ้นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในประเด็นหัวข้อความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ การมีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้เทศบาลตำบลเกาะขวางได้มีการจัดการ

ร่วมกับอำเภอเมืองจันทบุรี โดยได้มีส่วนร่วมในการดูแลในเรื่องโทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรและดูแลสถานที่ให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามอยู่เสมอ และในปัจจุบันนี้เทศบาลตำบลเกาะขวางยังได้จัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยได้ตั้งงบประมาณเพื่อรองรับในการขอแยกงานทะเบียนราษฎรไปให้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวาง ซึ่งจะทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่องานทะเบียนราษฎรมากยิ่งขึ้น และในขณะนี้ขั้นตอนการขอแยกงานทะเบียนราษฎร ไปให้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวางอยู่ในระหว่างรอการอนุมัติจากส่วนกลาง

### การอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายถึงข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิม ดังนี้

ผลการศึกษาที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยในภาคินพนธ์นี้ สรุปได้ว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีนั้น มีความพึงพอใจมากในทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายกับองค์ความรู้ทางทฤษฎีได้แก่ ทฤษฎีการให้บริการของมิลเลทท์ ซึ่งมิลเลทท์ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะไว้ 5 ปัจจัย คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ในกรณีของผลการวิจัยภาคินพนธ์นี้ สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางได้ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ซึ่งความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการตีประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ ขอลเลขที่บ้าน ส่วนจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า เพราะมีส่งพนักงานให้เข้ารับการอบรมให้มีความรู้ความชำนาญด้านระบบและกระบวนการให้บริการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร เป็นประจำทุกปีเพื่อบริการประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นเนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีนโยบายเน้นที่การให้บริการประชาชนเป็นหลักโดยให้ประชาชนนั้น ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีการประชุมและอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน อีกทั้งยังมีการกำชับเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย มีความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานดีมีการให้ความดีความชอบในการปฏิบัติงาน

3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านคุณภาพของการให้บริการนั้น เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรนั้นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องในการให้บริการทะเบียนราษฎรและอัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรนั้น มีความพึงพอใจมากในการมาติดต่อขอรับการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางมีการจัดทำแผน ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อให้เพียงพอในการให้บริการประชาชน เพราะหัวใจของการบริการนั้น คือเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

1. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า
2. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
3. มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม
4. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม

ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

##### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินการวิจัยหลังจากนี้ คือ

1. มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการทะเบียนราษฎรของทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. มีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับบริการทะเบียนราษฎรของทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
3. ควรศึกษากำลังขวัญและความก้าวหน้าในสายอาชีพของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีคิดถ. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.
- แคทริยา เดชบุรีรัมย์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ประยูทธ จันทรพิทักษ์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์. (15 กรกฎาคม 2557). ที่สำนักงานอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
- ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี ; วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2548). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- เชษฐชัย จตุชัย. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ดุษฎีนิพนธ์ พ.ด. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เทพี คุณานันท์. (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นุชลดดา วงศ์คำจันทร์. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เนติพัฒน์ รุ้ยยง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ :  
 cursภาลาดพร้าว.
- ประยูทธ วาสนาวิณ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์.  
 (31 กรกฎาคม 2557). ที่สำนักงานอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
- ประยูทธ กาญจนกุล. (2549). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปริมพร อัมพันธ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
 กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.  
 (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปริมพร อัมพันธ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
 กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.  
 (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พินดา ถือสัดย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์.  
 (20 สิงหาคม 2557). ที่สำนักงานอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2546). **พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน  
 คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
 (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2546). **พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน  
 คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
 (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนัส สุภวิริยากร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร  
 และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ต**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม.  
 (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุทธการ สุขกาสี. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร  
 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย**.  
 วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
 ราชภัฏมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ :  
 นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). **หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง**.  
 กรุงเทพฯ : วิญญูชน.



- วรรณิ์ บันเทิง และคณะ. (2533). ความพึงพอใจของผู้คลอดต่อบริการพยาบาลของนิสิต พยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ภาคนิพนธ์ พ.ม. (พยาบาลเด็ก).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารภรณ์ ศิริวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ ปร.ม.  
(นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.
- ศุภชัย ช้วยชู. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนอำเภอ  
บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด  
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัช รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์ ร.ม.(การเมืองการปกครอง). เชียงใหม่ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความถึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ :  
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี :  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรถพล พรหมดีมา. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร  
สำนักงานเขตธนบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทัย นนทกนก เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ประยุทธ์ จันทรพิทักษ์กุล เป็นผู้สัมภาษณ์.  
(7 สิงหาคม 2557). ที่สำนักงานอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.
- Davis, K. (1976). **Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior.** New  
York : McGraw-Hill.
- Ernest, J. and Llgen, Daniel R. (1980). **Industrial Psychology.** Taipei : Jwang Yuan.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill.
- Korman, A.K. (1977). **Organizational Behavior.** New Jersey : Prentice Hall.

- Kotler, P. and Keller, K.L. (2006). **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Lucy Gilbert, D. and Birkhead, G. (1957). “Equity in Local Service Distribution”,  
**Public Administration Review**. 37(6) : 78.
- Manford. (1972). **Job Satisfaction : A Study of Computer Specialists**. London : Longman.
- Mullins, L. T. (1985). **Management and organisational**. London : Pitman Publishing.
- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Penn : Hutohison and Rose.
- Vroom. (1964). **Work and Motivation**. New York : Wiley and Sons.
- Wallenstein. (1997). **A Dictionary of Psychology**. Maryland : Penguin.
- Wollman, Thomas E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools**.  
New Jersey : Prentice-Hall.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รศ.ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม อาจารย์ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
ปลัดเทศบาลตำบลเกาะขวาง  
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
3. นายอุทัย นนทกนก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๒๘๕

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี  
๒๒๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สวมศักดิ์ธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายประยุทธ จันทรพิทักษ์กุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ เพือกนำผล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E-mail: socialRBRU@hotmail.com



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๒๕๐

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี  
๒๒๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายประยุทธ จันทร์พิทักษ์กุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรณิการ์ เพื่อนำผล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E-mail:socialRBRU@hotmail.com



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๒๕๑



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี  
๒๒๐๐๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายอุทัย นนทกนก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายประยุทธ จันทรพิทักษ์กุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ในกรณีนี้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ เพือกนำผล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E-mail:socialRBRU@hotmail.com



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ ๒๕๒

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี  
๒๒๐๐๐

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเกาะขวาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายประยุทธ จันทร์พิทักษ์กุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้ขอแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน ๓๐ ฉบับ กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง จังหวัดจันทบุรี เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษาร่างขึ้น จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ เพือกนำผล)

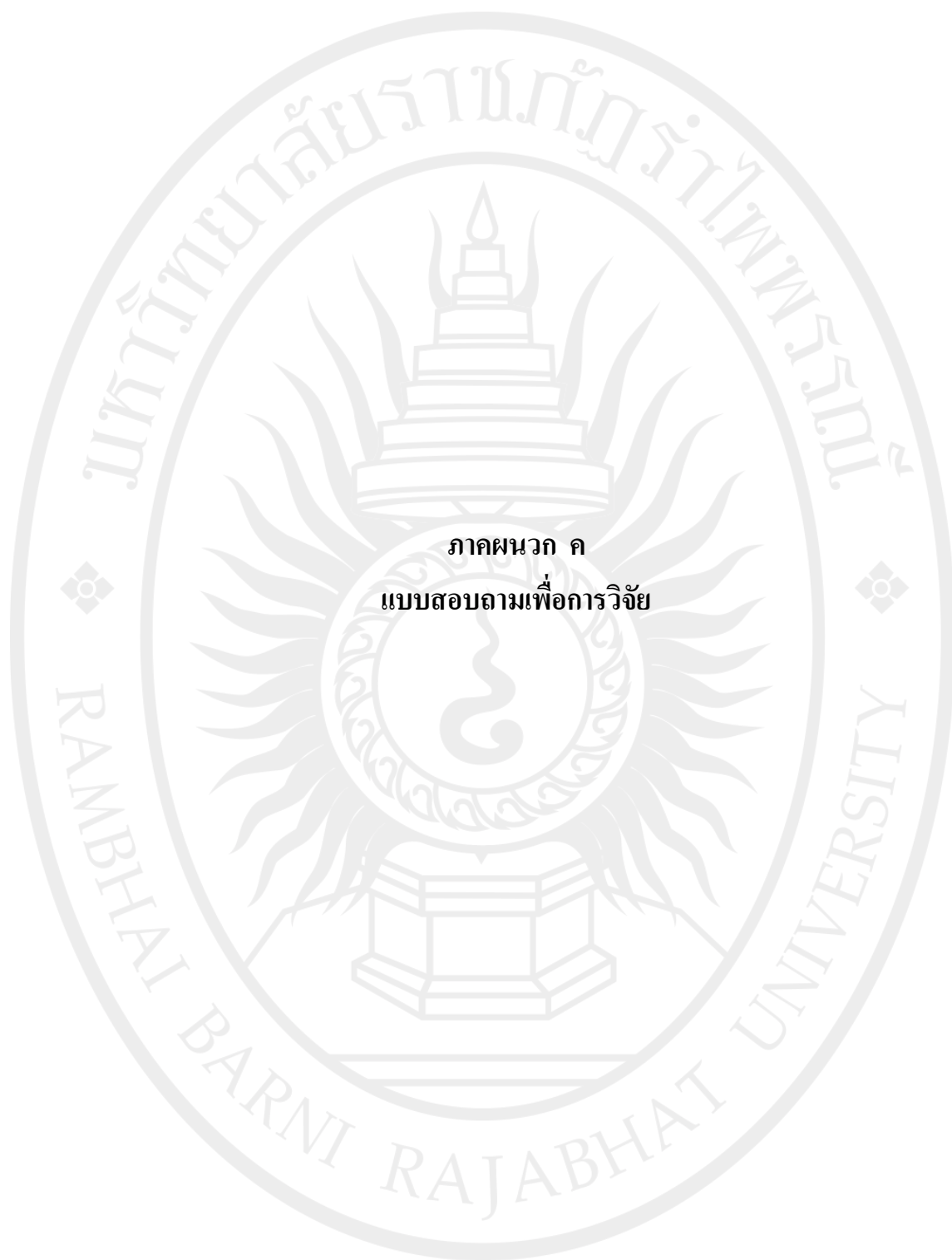
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๘๖๔๔ ๐๓๑๐ ๕

โทรสาร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

E-mail:socialRBRU@hotmail.com



ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง

อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประมวลผลงานสารนิพนธ์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) 1.ชาย ( ) 2.หญิง

2. อายุ.....ปีเต็ม

3. ระดับการศึกษา

1. ( ) ไม่ได้ศึกษา/ ประถมศึกษา 2. ( ) มัธยมศึกษา/ปวช  
3. ( ) ปวส./อนุปริญญา 4. ( )ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ( ) ธุรกิจส่วนตัว 2. ( ) เกษตรกรรม  
3. ( ) ค้าขาย 4. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
5. ( ) พนักงานเอกชน 6. ( ) รับจ้างทั่วไป  
7. ( ) อื่นๆ/กำลังศึกษา

5. ท่านมาติดต่อด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)

1. ( ) แจ้งตาย 2. ( ) การแจ้งย้ายที่อยู่  
3. ( ) การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน 4. ( ) การขอเลขที่บ้าน  
5. ( ) การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน 6. ( ) การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร

6. รายได้ของท่านเฉลี่ยประมาณ.....บาท/เดือน

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งมีความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

5 = พอใจมากที่สุด

4 = พอใจมาก

3 = พอใจ

2 = พอใจน้อย

1 = ไม่พอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย, แจ้งย้ายที่อยู่, ขอเลขที่บ้าน					
2) มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ					
3) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
4) มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน					
5) มีความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
6) จัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2) ความเต็มใจให้บริการ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีธรรมาศยดี					
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย, แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
5) การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความเพียงพอ					
7) เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อม เป็นกันเอง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น					
3) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ก่อรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
6) มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3) อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม					
4) ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1. ....
2. ....
3. ....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี





ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤศจิกายน 2512
สถานที่เกิด	125 หมู่ 1 ตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28/1 ถนนเทศบาลสาย 3 ตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร 7 ว
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2546	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต ร.บ. (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2558	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี