

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 ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

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

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ การให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนี้

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

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

1. บ้างจ่ายนำเข้าหรือทรัพยากร 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 มีลัพท์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี 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 วรณี 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 ซึ่งเป็นเรื่องทีละเอียดอ่อน

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 จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง 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 ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น 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 งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่จะค่าจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา 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

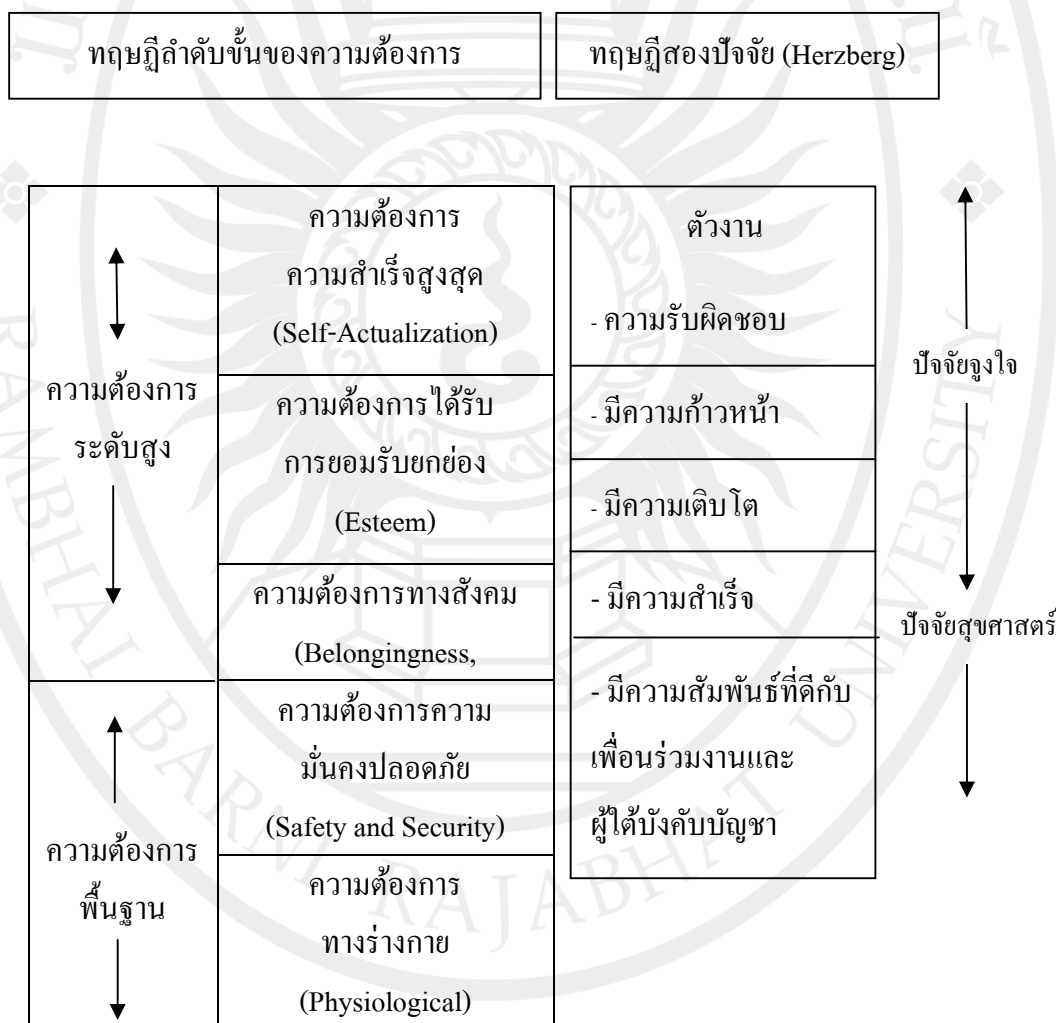
2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึงสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นต้น

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

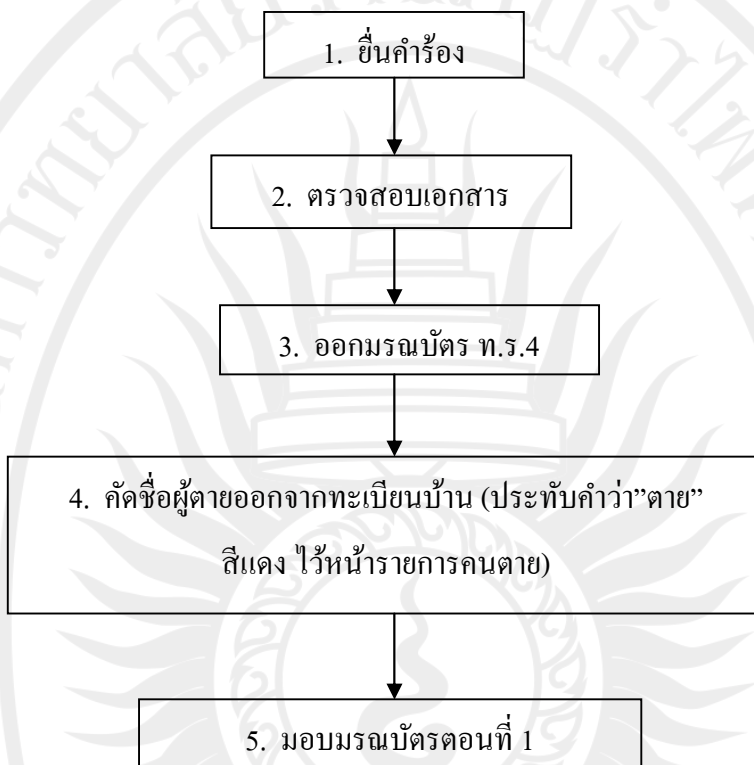
เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

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

ตำรวจ

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

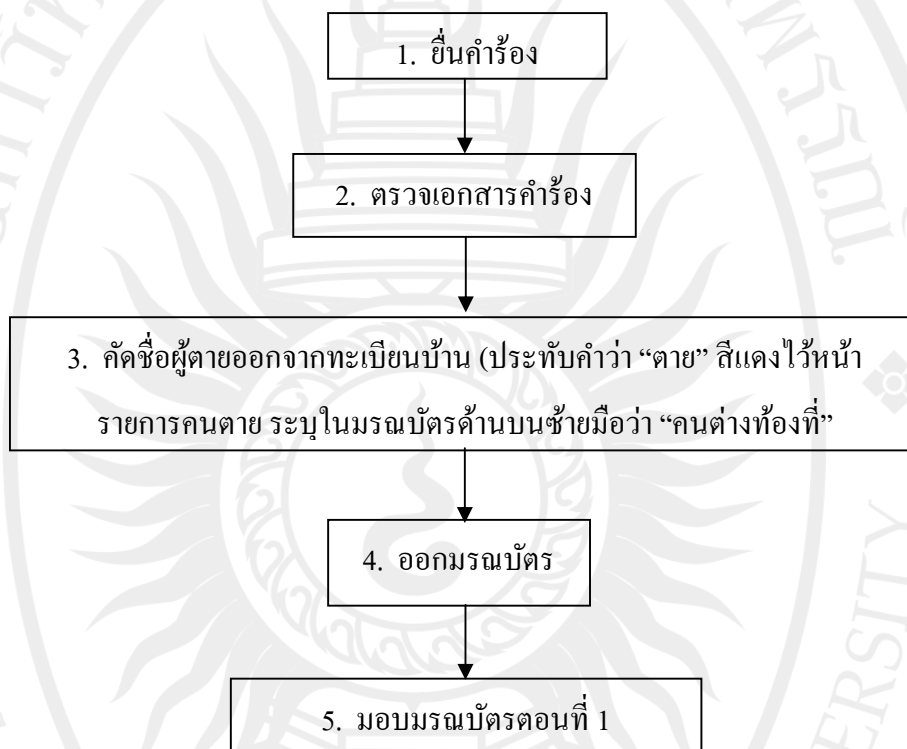
เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

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



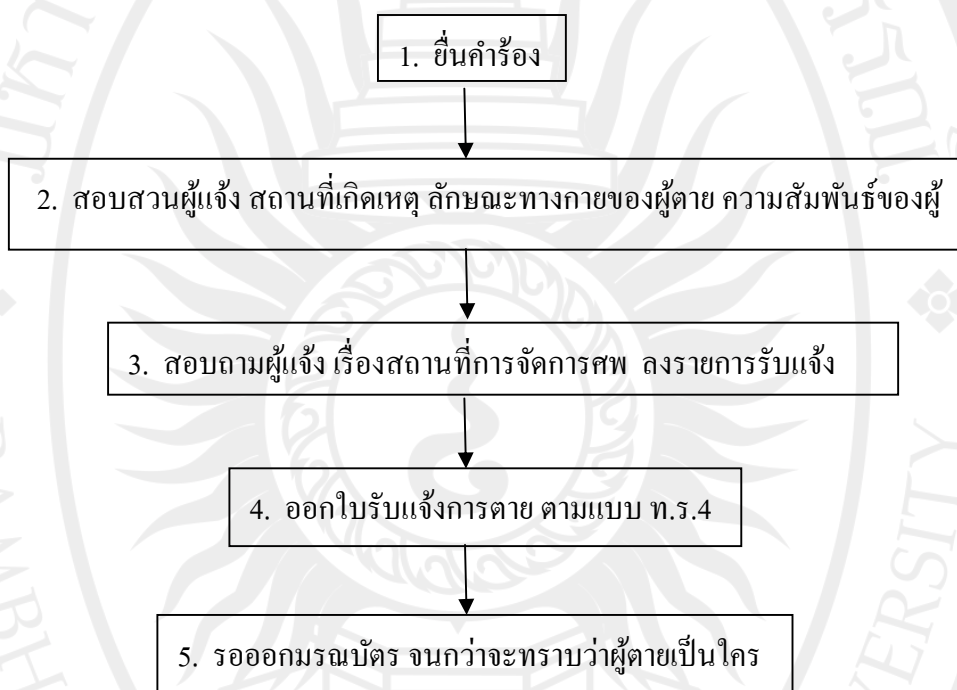
ภาพประกอบ 5 แผนผังขั้นตอนการแจ้งตายกรณีได้รับแจ้งการตายโดยไม่ทราบว่าคนตายเป็นใคร

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

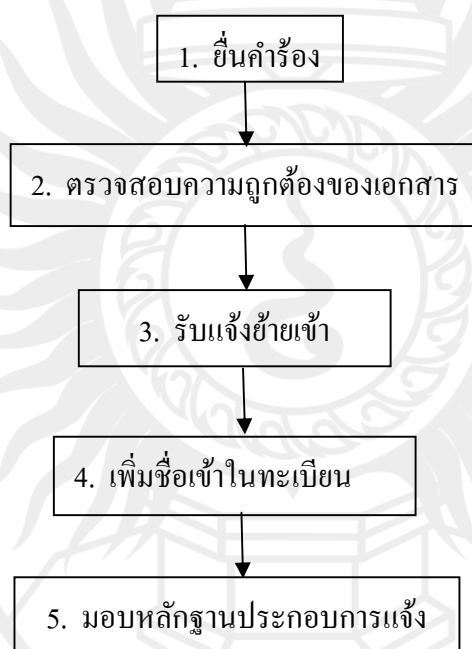
เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

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

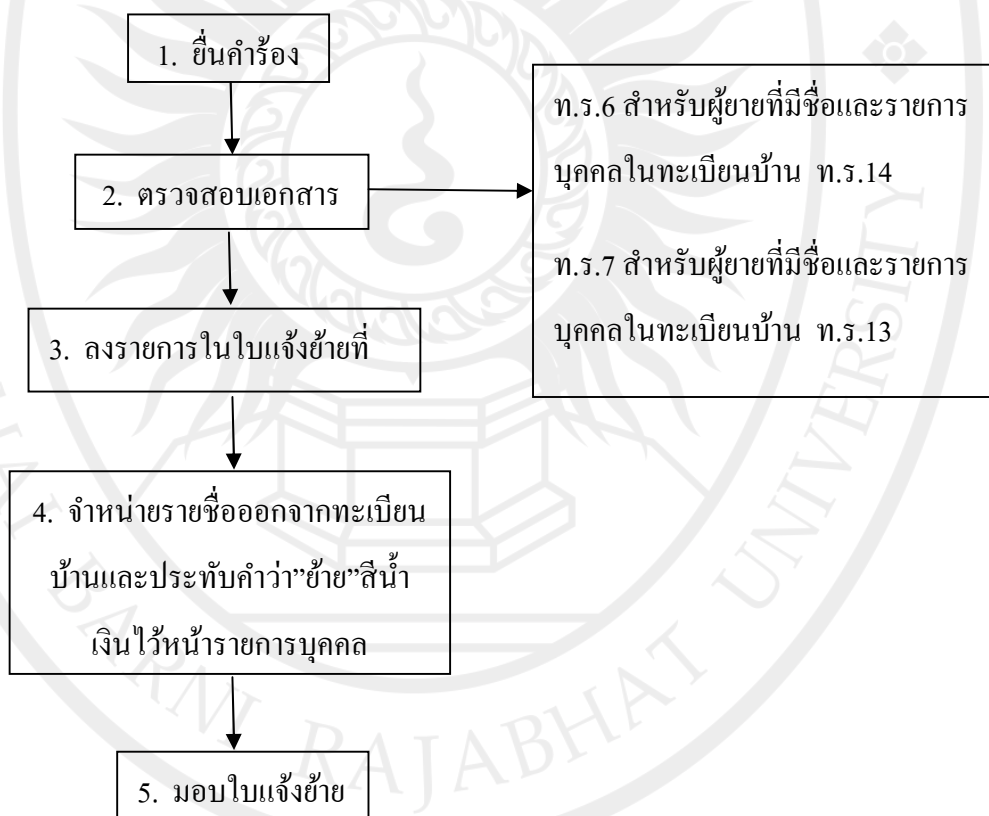
ผู้มีหน้าที่แจ้ง

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

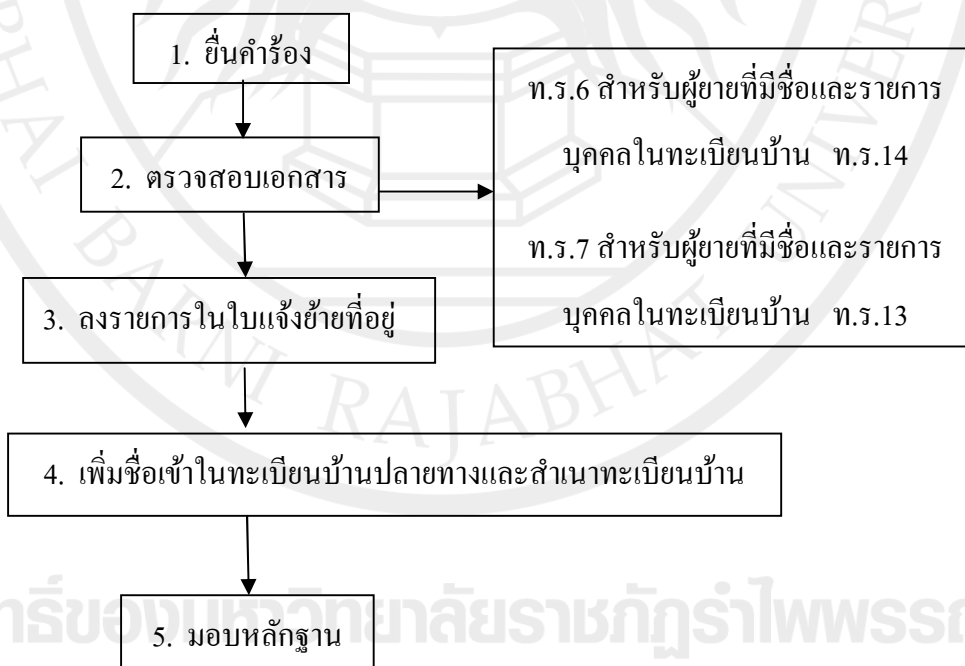
สำนักทะเบียนที่แจ้ง

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” สีนํ้าเงิน 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. กรณีคนที่ได้รับสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติขอเพิ่มชื่อคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อ

1. กรณีคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและเคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน

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 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวตนบุคคลได้

5. กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศโดยใช้หนังสือเดินทางของต่างประเทศหรือหนังสือสำคัญประจำตัว (Certificate of Identity) ออกให้โดยสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยและมีหลักฐานเอกสารราชการที่ระบุว่าเป็นผู้มีสัญชาติไทย ขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

5.1 สถานที่ยื่นคำร้อง

สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่บุคคลนั้น มีภูมิลำเนาอยู่

5.2 ผู้ยื่นคำร้อง

เจ้าบ้าน หรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

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 พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งสามารถรับรองและยืนยันตัวตนบุคคลได้

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

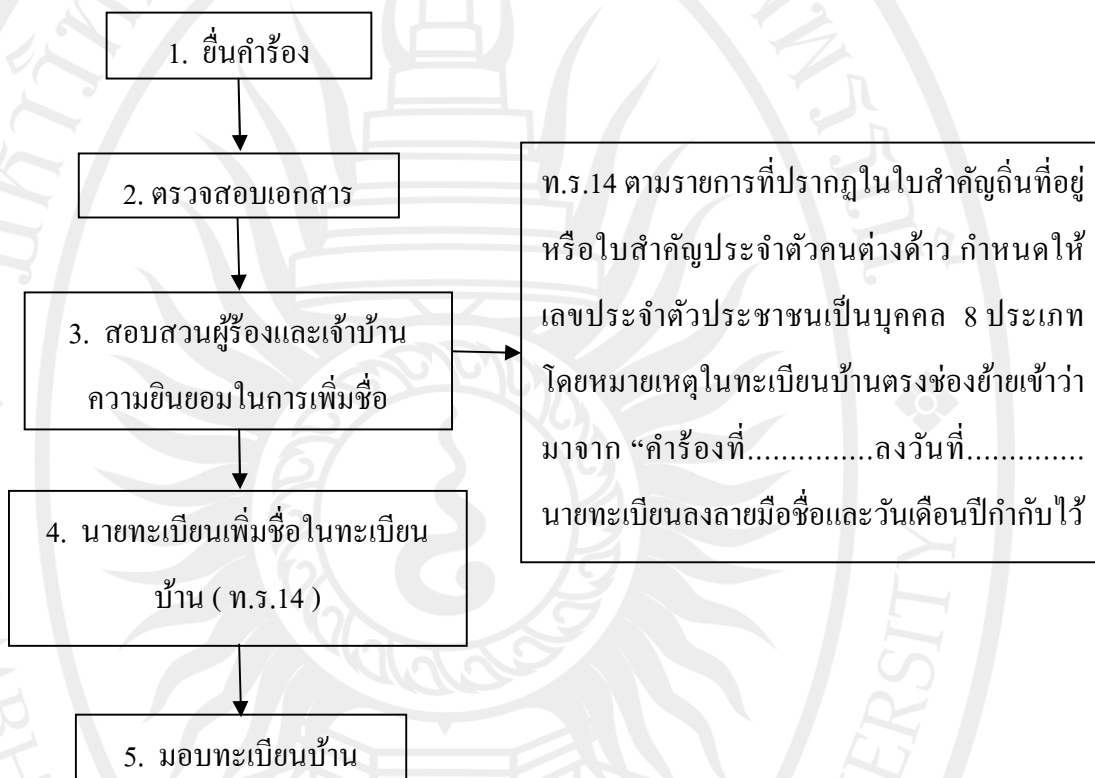
8.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ

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

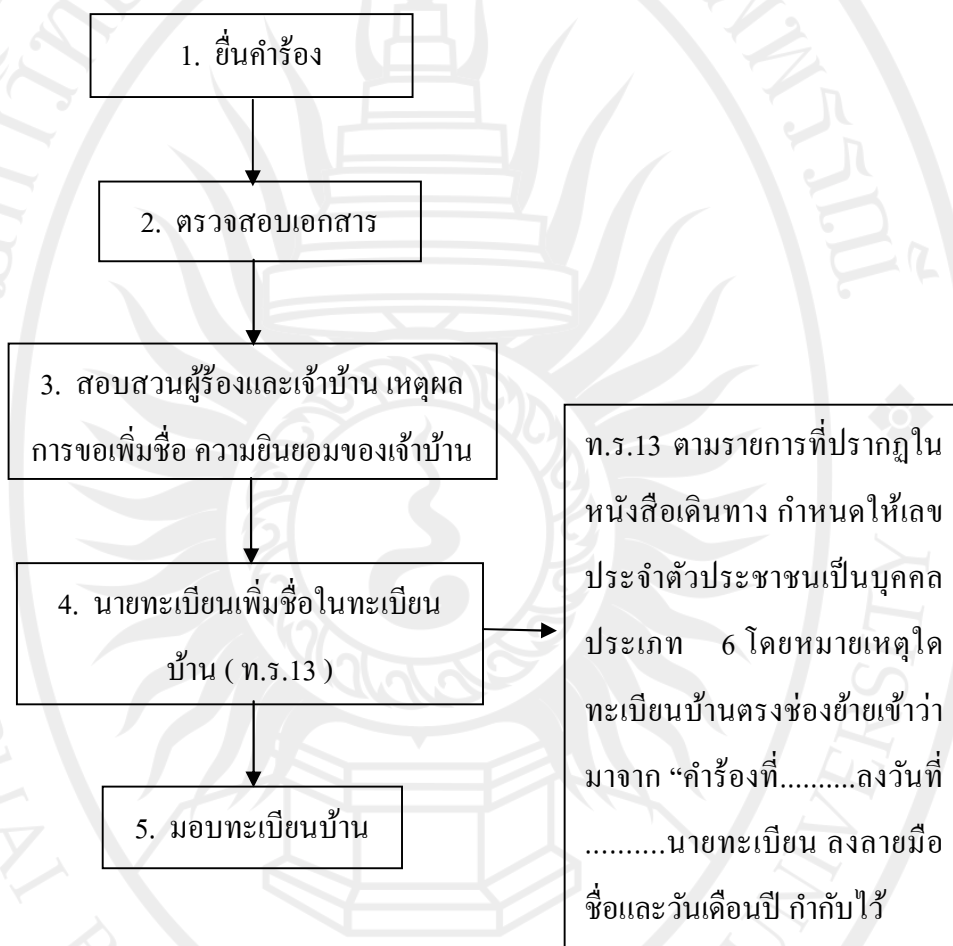
9.3.1 สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) ของบ้านที่จะขอเพิ่มชื่อ

9.3.2 บัตรประจำตัวของเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

9.3.3 หนังสือเดินทางของผู้ขอเพิ่มชื่อพร้อมสำเนาซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดยสถาบัน
ที่นำเชื่อถือ

9.3.4 พยานบุคคล ได้แก่ เจ้าบ้าน

แผนผังขั้นตอน



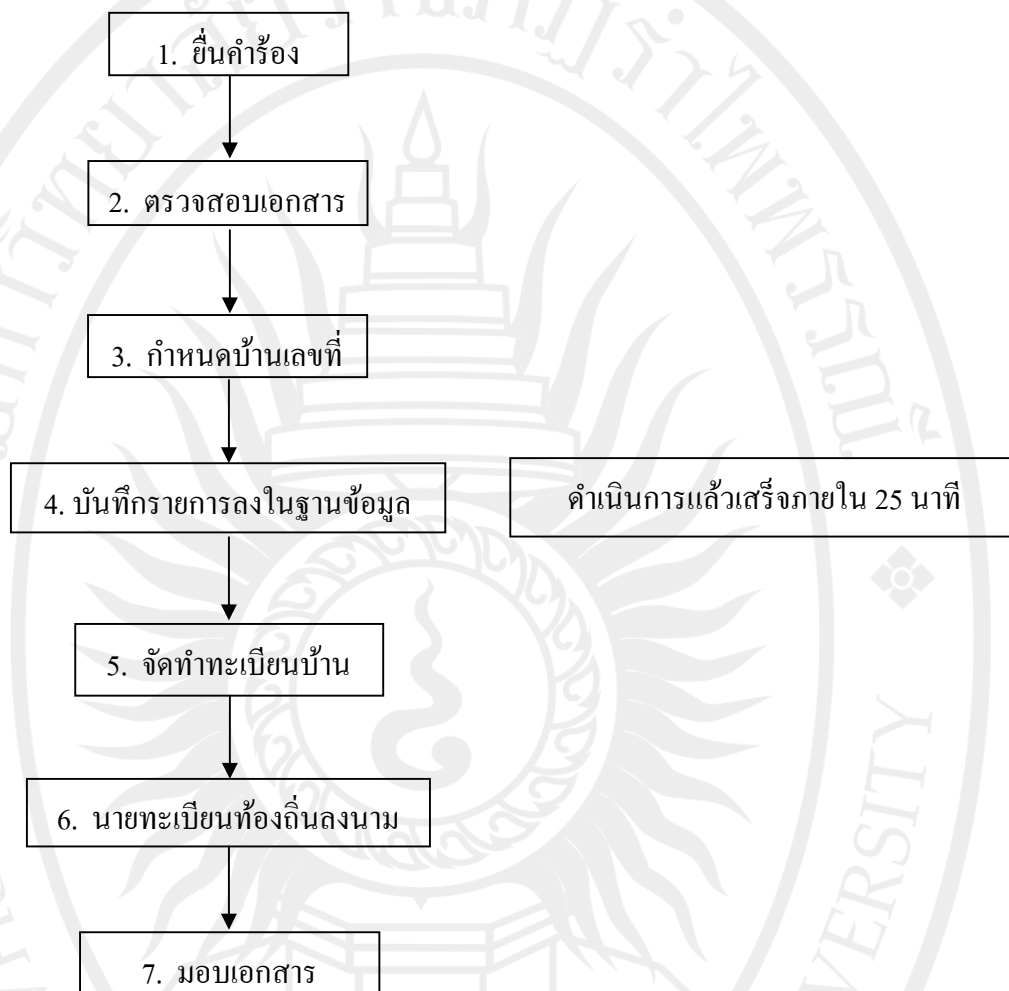
ภาพประกอบ 11 แผนผังขั้นตอนการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

การกำหนดบ้านเลขที่

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

1. ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (ถ้ามี – ออกโดยกองช่าง)
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
4. สำเนาเอกสารสิทธิ์ที่ดินที่ตั้งของบ้าน
5. แผนผังพอสั่งเขต
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

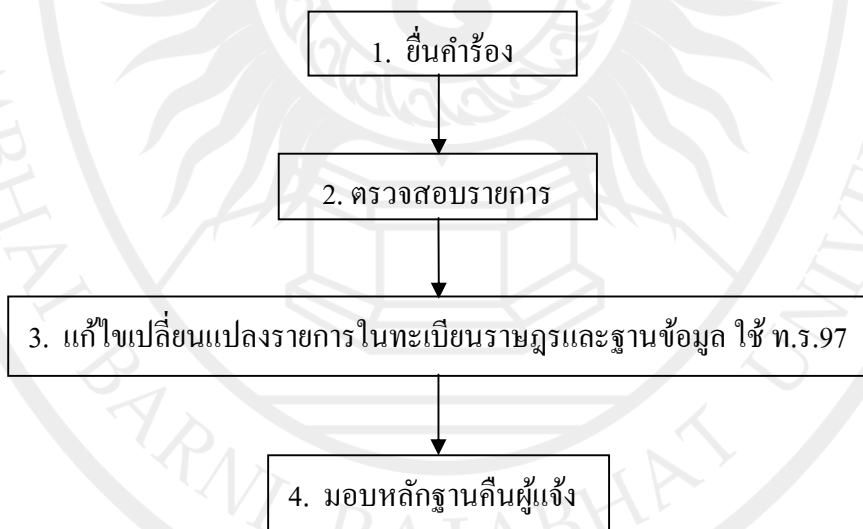
2.1 นายอำเภอ กรณีแก้ไขรายการของเจ้าของประวัติจากสัญชาติอื่นหรือไม่มีสัญชาติเป็นสัญชาติไทย

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

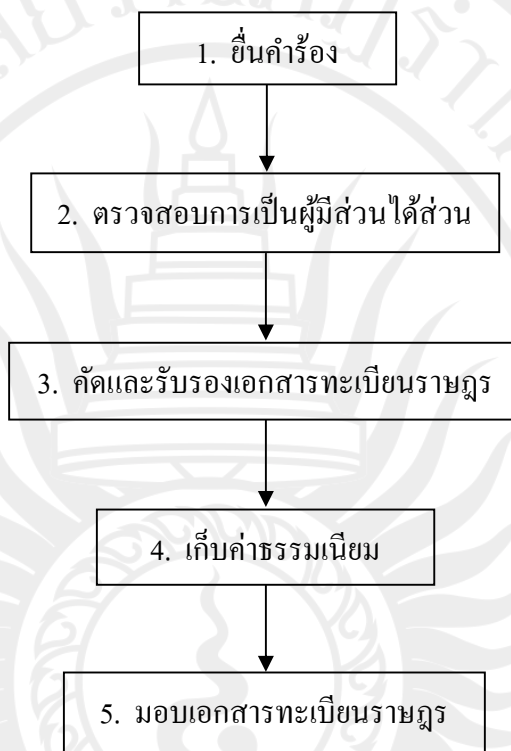
หลักฐานที่จะต้องแสดงต่อนายทะเบียน

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 ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนและปลูกจิตสำนึกของ การเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

เชษฐชัย จตุชัย (2547) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาค ของการบริการและด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ งานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ มากและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

ศุภชัย ช่วยชู (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน งานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิงประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ อายุส่วนใหญ่ ระหว่าง 45-49 ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด อาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภออยู่ในระดับมาก หากจำแนกประเภทมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ โดยประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน สถานภาพ สมรสต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ต่างกัน ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

แคทรียา เดชบุรีรัมย์ (2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพพบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .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 ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

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 สึกษากรณ์ : 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