

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2538 : 588)

Benjamin B. Wolman (1973, อ้างใน ศศิธร พูลสุข. 2538 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 12) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ฟิทซ์เจอร์อัลด์ และคูร์นีย์ (Fitgerald and Durunt. 1980 : 586 อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

การบริการ

มอร์ส (Morse. 1958 : 27 อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 12) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแต่ในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งร้ายและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ขอบใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ นาถวิไล. 2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจ มีดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ใน

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการและปฏิบัติกร ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผมแปร ได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

4. แนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

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

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

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

พิภพ อุดม (2537 : 61-62 ; อ้างใน นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม. 2546 : 34) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่คิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397-400 ; อ้างใน เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 34) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการงานด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กันด์ลาซ และเรด (Gundlach and Reaid, 1983 : 41 ; อ้างใน เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 36-37) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไข้ปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

5. การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจ

ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

6. ทฤษฎีความพึงพอใจ

วิกเตอร์ รูม (Victor Vroom, 1964 ; อ้างใน ชาตรี คงรอด, 2538 : 57) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

คอร์แมน Victor Vroom, 1964 ; อ้างใน ชาตรี คงรอด, 2538 : 57-58) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

ทฤษฎีสอนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

ทฤษฎีความพึงพอใจ (Shelly. 1957 : 20) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

กิลเมอร์, คูเปอร์ และเบอร์นาร์ด (Gilmer. 1966, Cooper. 1958 , Bernard. 1966 ; อ้างใน ชาตรี กงรอด. 2538 : 61) กิลเมอร์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า แสง เสียง ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน เหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นต่างกัน ส่วนคูเปอร์ ได้กล่าวถึง สภาพการทำงาน สถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ และเบอร์นาร์ด กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในสำนักงานและวัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจได้

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจดังกล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งให้เห็นถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในรูปแบบการทำงาน เช่น ระเบียบระบบ เทคโนโลยี และวิธีการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในสังคม เช่น ความสัมพันธ์บุคคล มีลักษณะสัมพันธ์ภาพที่ดี เหมือนญาติมิตร และความพึงพอใจในด้านกายภาพ ได้แก่ ลักษณะการแต่งกาย ซึ่งผู้ศึกษาสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้ศึกษา มาใช้ประกอบการแนวคิดในการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนของอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมาย

ศิริพร ดันดิพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 ทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness maner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ
 ทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ
 และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C= Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและ
 ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ลักษณะของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร และต้องการเมื่อใด
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเจตนาใจของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องให้บริการตลอดเวลา และเมื่อใดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดแน่ชัด

3. องค์ประกอบของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 79) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากรได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะในด้านเวลา สถานที่ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

4. หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้การบริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือ ภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (John Millett. 1954 : 241-242 ; อ้างใน วราพรรณ สันตชนะโชค. 2540 : 31) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Eguitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติริเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วราพรณ สันทัสนะโชค (2540 : 32) ได้จำแนกหลักการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความเสมอสมำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและเสมอสมำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 102) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากองค์การเอง

เวเบอร์ (Weber. ; อ้างใน วราพรณ สันทัสนะโชค. 2540 : 32) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma. ; อ้างใน วราพรณ สันทัสนะโชค. 2540 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง เพนชานสกี (Penchansky) และ โทมัส

(Thomas. ; อ้างใน วราพรธ สันทัสนะ โชค. 2540 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอดีระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับบริการนั่นเอง

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

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง
น่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น
เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

6. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกัน
ปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับ
ผลงาน โดยมีการเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง (สุรศักดิ์ นานุกุล, 2548 : 41)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็น
เป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของผู้บริการคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

2. จุดความฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์สมาชิกมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork + Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพงานไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และการนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. ดีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การประพุดิตนทำงานเพื่อผู้อื่น มุ่งเน้นให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ เกิดจากองค์ประกอบที่มาจากตัวเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมของการบริการตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนผู้รับบริการก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น ความสามารถในการยอมรับคุณภาพของการบริการซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการ เมื่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการสามารถเข้าใจภารกิจของแต่ละฝ่าย และความสามารถ สภาพแวดล้อม ก็จะทำให้การบริการมีคุณภาพที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

1. ความหมาย

“ทะเบียน” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 384) ได้นิยาม คำว่า “ทะเบียน” ไว้ว่า บัญชี จดลักษณะ จำนวนคน จำนวนสัตว์ หรือจำนวนสิ่งของ ตลอดจนงานต่าง ๆ ที่รัฐบาลบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ดังนั้น งานทะเบียนจึงหมายถึง การกระทำใด ๆ เกี่ยวกับการจดบันทึก จัดทำบัญชี รวบรวม ข้อความ หรือราชการต่าง ๆ ของคน สัตว์ สิ่งของ หรือสถานที่ ซึ่งแสดงถึงลักษณะ ขนาด จำนวน รูปพรรณ สัญฐาน สถานภาพ ความผูกพัน ความเป็นเจ้าของและสถิติข้อมูลต่าง ๆ ตามแต่จะกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

“สำนักทะเบียนอำเภอ” พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8(4) กำหนดให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่โดยสำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ

2. ความเป็นมาของงานทะเบียน

งานทะเบียนได้จัดมีขึ้นในประเทศไทยมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย แต่การกระทำในครั้งนั้นมุ่งหมายเฉพาะจะรู้ถึงชายฉกรรจ์ ที่ต้องการไว้เป็นไพร่พลเท่านั้น ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยา สมัยพระบรมไตรโลกนาถ ได้จัดบัญชีเลขหมุ่สัสดี หรือเลขสั๊ก เพื่อเกณฑ์แรงงานไพร่และเป็นประโยชน์ในการเก็บภาษีอากร ต่อมาในรัชการที่ 5 ได้เริ่มออกกฎหมายใช้บังคับ ซึ่งได้บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2467 สมัยเจ้าพระยาบรมราชเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยจึงได้มีการจัดตั้งกรมทะเบียนใน สมัยรัชกาลที่ 7 ได้ยุบกองทะเบียน สังกัดกรมมหาดไทย จนกระทั่งเปลี่ยนมาเป็นสำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครองในปัจจุบัน (ธีรพงษ์ ภักดีไพบุลย์สกุล. 2538 : 14)

3. แนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

จินตนา ลิ้มปิลพานนท์ (2533 : 13-24) ได้รวบรวมหลักการปฏิบัติงานที่กรมการปกครองได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานทะเบียนที่อยู่ในขอบข่ายความรับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และให้สำนักทะเบียนอำเภอนำไปปฏิบัติเพื่อบริการประชาชน ประกอบด้วย

3.1 การทะเบียนราษฎรและความสำคัญ

งานการทะเบียนราษฎร หมายถึง ทะเบียนซึ่งแสดงสถานะภาพของบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น ชื่อ นามสกุลอะไร เกิดเมื่อไร อยู่ที่ไหน สัญชาติอะไร พ่อแม่ชื่ออะไร ฯลฯ และการปฏิบัติงานงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ และการแก้ไขเอกสารการทะเบียนราษฎร (พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 4) ประกอบด้วย

3.1.1 ทะเบียนบ้าน หมายถึง ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้าน แสดงรายการของคนทั้งหมดในบ้าน

3.1.2 ทะเบียนคนเกิด หมายถึง ทะเบียนแสดงรายการของแต่ละคน

3.1.3 ทะเบียนคนตาย หมายถึง ทะเบียนแสดงรายการคนตาย

ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร อาจแยกความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 2 ประการ (อเนก ปริญญา น.ป.ป. : 677-678) คือ

1. ความสำคัญในทางราชการ ทะเบียนราษฎรใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาทุกสาขาไม่ว่าทางเศรษฐกิจ หรือสังคม การศึกษาถาวรการทำงาน การจัดบริการสาธารณสุขของโลกของรัฐ

2. ความสำคัญในด้านเอกชน นับได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างแน่นแฟ้น เนื่องจากแสดงให้เห็นที่อยู่ การย้ายที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

2.1 เป็นเอกสารกำหนดสัญชาติของบุคคล

2.2 เป็นเอกสารแสดงคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น วัน เดือน ปี เกิด เพศ อายุ

2.3 เป็นเอกสารขอแสดงรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ

2.4 เป็นเอกสารแสดงสิทธิทางการเมือง เช่น สิทธิในการออกเสียงเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย

2.5 เป็นเอกสารแสดงถิ่นที่อยู่ของบุคคล การใช้ประกอบหลักฐานในการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล การขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขอหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ การขอมืออาวุธปืน เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่า งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญสอดแทรกเข้าไปในทุก
แขนงงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้งานทะเบียนราษฎรมีความถูกต้องแน่นอน เป็นที่ยอมรับ
นับถือจากทุกวงการ สามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้

3.2 งานทะเบียนครอบครัว

ตามพระราชบัญญัติให้ใช้บัญญัติบรรพ 5 แห่ง ประมวลกฎหมายแพ่งและ
พาณิชย์ ที่ได้ตรวจชำระใหม่ พ.ศ. 2519 และพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2478
ได้กำหนดการจดทะเบียนครอบครัวไว้ 7 ประการ คือ (พระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว
พ.ศ. 2478 : 53)

1. ทะเบียนสมรส
2. ทะเบียนการหย่า
3. ทะเบียนการรับรองบุตร
4. ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม
5. ทะเบียนการเลิกรับบุตรบุญธรรม
6. การบันทึกฐานะของภรรยา
7. การบันทึกฐานะแก่ครอบครัว

ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ บรรพ 5 ดังกล่าวนี้ ได้บัญญัติเงื่อนไขต่าง ๆ
ในการจดทะเบียนครอบครัวเพิ่มจากเดิมบางประการ โดยเฉพาะเงื่อนไขในการจดทะเบียน
สมรสได้กำหนดแตกต่างจากเดิม คือ ชายและหญิงต้องมีอายุ 17 ปีบริบูรณ์ และต้องแสดง
เจตนายินยอมต่อหน้านายทะเบียน แต่อย่างไรก็ตาม เงื่อนไขการจดทะเบียนครอบครัว ก็คง
เป็นไปตามหลักเกณฑ์เดิมเป็นส่วนใหญ่

ความสำคัญของการจดทะเบียนสมรส

1. ชายและหญิงเป็นสามีภรรยา กัน โดยถูกต้องตามกฎหมาย
2. บุตรที่เกิดมา เป็นบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายของบิดามารดา
3. ได้รับการยกย่องและเชิดชูเกียรติในสังคม
4. ได้รับการลดหย่อนภาษีเงินได้
5. ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตรและค่า
รักษาพยาบาล การจดทะเบียนสมรส นั้น นายทะเบียนผู้รับจดไม่มีอำนาจจะเพิกถอนการจด
ทะเบียนนั้น ได้ เว้นแต่จะมีคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลให้เพิกถอนได้ (มาตรา 1495 ป.พ.พ.
บรรพ 5 ว่าด้วยครอบครัว)

ประโยชน์ของการจดทะเบียนรับรองบุตร

1. เด็กได้รับความอุปการะเลี้ยงดูจากบิดามารดาตามกฎหมาย
2. เด็กมีสิทธิใช้ชื่อสกุล และรับมรดกของบิดา
3. ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินค่าช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร และค่ารักษาพยาบาล
4. บิดามารดามีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีเงินได้

การจดทะเบียนรับรองบุตร จะเพิกถอนไม่ได้ แต่ผู้มีส่วนได้เสียจะขอให้ศาลถอนการจดทะเบียนรับรองบุตรได้ เพราะเหตุว่าผู้จดทะเบียนมิใช่บิดา แต่ต้องฟ้องภายใน 3 เดือน นับแต่วันที่รู้การจดทะเบียนนั้น และห้ามมิให้ฟ้องเมื่อพ้นสิบปีนับแต่วันจดทะเบียน

ผลของการจดทะเบียนรับรองบุตรบุญธรรม

1. ผู้รับบุตรบุญธรรมมีอำนาจปกครองให้ความอุปการะเลี้ยงดูเสมือนเป็นบุตรที่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. บิดามารดาโดยกำเนิด หมดอำนาจปกครองบุตร
3. ผู้รับบุตรบุญธรรมมีสิทธิใช้ชื่อสกุล และรับมรดกของผู้รับบุตรบุญธรรม แต่ผู้รับบุตรบุญธรรม ไม่มีสิทธิรับมรดกของบุตรบุญธรรม

3.3 งานทะเบียนพินัยกรรม

ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ บรรพ 6 ได้บัญญัติว่า พินัยกรรม คือ คำสั่งสุดท้ายซึ่งเจตนากำหนดการเพื่อตายในเรื่องทรัพย์สินหรือกิจการต่าง ๆ ของผู้ทำพินัยกรรม เพื่อที่จะให้เกิดผลบังคับตามกฎหมายเมื่อผู้ทำพินัยกรรมถึงแก่ความตายโดย ทำตามแบบใดแบบหนึ่งที่กำหนดไว้

แบบของพินัยกรรม มี 5 แบบ คือ

1. พินัยกรรมธรรมดา
2. พินัยกรรมเขียนเองทั้งฉบับ
3. พินัยกรรมทำเป็นเอกสารฝ่ายเมือง
4. พินัยกรรมทำเป็นเอกสารลับ
5. พินัยกรรมทำด้วยวาจา

เงื่อนไขในการทำพินัยกรรม

ความสามารถและข้อห้ามของผู้ทำพินัยกรรม กฎหมายห้ามมิให้บุคคล

ดังต่อไปนี้ทำพินัยกรรม ถ้าไปทำพินัยกรรมเข้า พินัยกรรมนั้นเป็นโมฆะ คือ

1. ผู้มีอายุไม่ครบ 15 ปีบริบูรณ์
2. บุคคลผู้ถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ
3. บุคคลผู้อยู่ในปกครอง จัดทำพินัยกรรมทรัพย์สินของตนให้แก่ผู้ปกครองหรือ บุพการี หรือผู้สืบสันดาน หรือพี่น้องของผู้ปกครองไม่ได้

พินัยกรรมที่อำเภอมีหน้าที่เกี่ยวข้อง มี 3 แบบ

1. พินัยกรรมเป็นเอกสารฝ่ายเมือง
2. พินัยกรรมทำเป็นเอกสารลับ
3. พินัยกรรมทำด้วยวาจา

ข้อควรระวังในการทำพินัยกรรม การชู้ด ลบ ตก เต็ม ผู้ทำพินัยกรรมจะต้องลงนามกำกับไว้ทุกแห่ง สำหรับกรณีเป็นพินัยกรรมที่ต้องลงนามต่อหน้าพยาน พยานต้องลงนามกำกับทุกแห่งด้วย

ผลที่เกิดจากการทำพินัยกรรม

1. ถ้าผู้ใดตายโดยไม่ได้ทำพินัยกรรม หรือทำพินัยกรรมไว้แต่ไม่มีผลบังคับ ให้แบ่งปันทรัพย์มรดกทั้งหมดให้แก่ทายาทโดยธรรมของผู้ตายนั้นตามกฎหมาย
2. ถ้าผู้ตายได้ทำพินัยกรรมไว้ ให้แบ่งปันส่วนของมรดกที่มีได้ระบุไว้ในพินัยกรรมให้แก่ทายาทโดยธรรมตามกฎหมาย
3. เว้นแต่ผู้ทำพินัยกรรมได้แสดงเจตนากำหนดไว้ในพินัยกรรมเป็นอย่างอื่น แม้ ทายาทโดยธรรมคนใดจะได้ทรัพย์สินอย่างหนึ่งอย่างใดตามพินัยกรรม ทายาทคนนั้นก็มิสิทธิจะเรียกอีกส่วน โดยชอบส่วนของตนจากทรัพย์มรดกส่วนที่มีได้จำหน่ายโดยพินัยกรรมจนเต็มอีกก็ได้
4. พินัยกรรมย่อมมีบังคับเด็ดขาด แม้ขึ้นศาลก็จะพิพากษาเป็นอย่างอื่นไม่ได้ เว้นแต่พินัยกรรมนั้นไม่สมบูรณ์

3.4 งานทะเบียนชื่อบุคคล

ตาม พระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ. 2505 บุคคลสัญชาติไทยต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุลและจะมีชื่อรองด้วยได้

ชื่อบุคคล หมายถึง ชื่อรอง และชื่อสกุล

ชื่อตัว คือ ชื่อประจำตัวบุคคล

ชื่อรอง คือ ชื่อประกอบถัดจากชื่อตัว

ชื่อสกุล คือ ชื่อประจำตัววงศ์สกุล

หลักเกณฑ์การตั้งชื่อหรือเปลี่ยนชื่อตัว

1. ต้องไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับประปรมาภิไธยหรือพระนามราชินีหรือราชทินนาม ต้องไม่เป็นคำหยาบหรือมีความหมายหยาบคาย

2. ต้องไม่มีเจตนาในทางทุจริต

3. ผู้ได้รับหรือเคยได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์ และได้ออกจากบรรดาศักดิ์นั้น โดยมีได้ถูกถอด จะใช้ราชทินนามบรรดาศักดิ์ เป็นชื่อตัวหรือชื่อรองก็ได้

ประโยชน์ของการมีนามสกุล

1. นามสกุลเป็นหลักของการสืบสายโลหิตเป็นศักดิ์ศรีและแสดงสายสัมพันธ์ในทางร่วมสายโลหิตของบุคคล การมีนามสกุล มีประโยชน์ในการแสดงถึงกำเนิดให้รู้ว่าใครสืบสายโลหิตมาจากไหน

2. นามสกุลก่อให้เกิดความเป็นหมู่คณะส่งเสริมความรัก ความสามัคคีระหว่างเครือญาติ

3. นามสกุลเป็นหลักชัยแห่งครอบครัว เพื่อให้ลูกหลานทดแทนความดี

3.5 งานทะเบียนนิติกรรม

คำว่า นิติกรรม มาตรา 122 ของ ป.พ.พ. บัญญัติไว้ดังนี้ “อันว่านิติกรรมนั้น ได้แก่ การใด ๆ อันได้ทำลงโดยชอบด้วยกฎหมาย ด้วยใจสมัคร มุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคล เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิ”

ประเภทของนิติกรรม นิติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. นิติกรรมฝ่ายเดียว ได้แก่ นิติกรรมซึ่งเกิดขึ้นโดยฝ่ายเดียวแสดงเจตนาก่อให้เกิดนิติกรรม เช่น พินัยกรรม

2. นิติกรรมสองฝ่าย ได้แก่ นิติกรรมซึ่งเกิดขึ้นโดยบุคคลสองฝ่ายแสดงเจตนาก่อให้เกิดนิติกรรมขึ้น เช่น การซื้อขาย แลกเปลี่ยน จำนอง ฯลฯ

แบบของนิติกรรม คือ วิธีทำนิติกรรม ซึ่งกฎหมายบัญญัติบังคับไว้ว่า จะต้องทำนิติกรรมตามอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยจะต้องทำตามวิธีการนั้น ๆ แบบของนิติกรรมมี 4 แบบ คือ

1. ทำเป็นหนังสือ และจดทะเบียนต่อเจ้าพนักงานหน้าที่ เช่น การซื้อขายที่ดิน การเช่า อสังหาริมทรัพย์เกิน 3 ปี

2. จดทะเบียน เช่น การจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนรับรองบุตร

3. ทำเป็นหนังสือ คัดพนักงานเจ้าหน้าที่ โดย ไม่ต้องจดทะเบียน เช่นทำ
พินัยกรรมแบบเอกสารฝ่ายเมือง

4. ทำเป็นหนังสือกันเอง เช่น เช่าอสังหาริมทรัพย์ ไม่เกิน 3 ปี กู้ยืมเงิน
เกินกว่า 50 บาท

นิติกรรมตาม ป.พ.พ. มีหลายลักษณะ ดังนี้

1. ซื้อขาย
2. ขายฝาก
3. แลกเปลี่ยน
4. ให้
5. เช่าทรัพย์
6. จำนอง

นิติกรรมมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เพื่อ

1. รักษาความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน
2. รักษาความเกี่ยวพันของสังคมให้ดำรงอยู่โดยสงบสุข
3. ป้องกันมิให้เกิดความยุ่งยาก มีเรื่องพิพาท ได้แย้งในภายหลัง

3.6 งานทะเบียนมัสยิด

ประเทศไทยมีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นประชาชนจึงมีสิทธิเสรีภาพที่จะนับถือศาสนาใดก็ได้ตามความเชื่อถือนั้นของตน รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องให้ทำการทะนุบำรุงส่งเสริมและคุ้มครองแก่ศาสนาต่าง ๆ ทุกศาสนาไม่ว่าจะเป็นศาสนาคริสต์ หรือศาสนาอิสลาม ซึ่งศาสนาอิสลามนั้นมีพิธีทางศาสนาเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย จึงได้ตรากฎหมายขึ้นเพื่อบังคับใช้ เช่น พระราชบัญญัติมัสยิดอิสลาม พ.ศ. 2490 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยศาสนูปถัมภ์ฝ่ายอิสลาม พ.ศ. 2488 เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามและเป็นหลักปฏิบัติในการจัดตั้งมัสยิด ตลอดจนการบริหารงานศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2490

มัสยิด จำแนกออกได้ 2 ประเภท คือ

1. มัสยิดส่วนบุคคลตั้งขึ้นโดยไม่จดทะเบียนให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล ใช้เป็นที่ประกอบศาสนกิจ เฉพาะในระหว่างเครือญาติ เท่านั้น
2. มัสยิดที่จดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล ใช้เป็นที่ประกอบศาสนกิจของส่วนรวม

การจัดตั้งมัสยิดในปัจจุบันนี้ จะเห็นได้ว่ามีปัญหาที่ควรคำนึง คือ ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งมัสยิดที่แน่นอน ทำให้มีการจัดตั้งมัสยิดกันมาก และกฎหมายระเบียบการมีช่องว่างที่ทางราชการไม่สามารถเข้าไปช่วยเหลือในกรณีเกิดการอุทธรณ์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่าง ๆ นอกจากนี้กรรมการอิสลามประจำมัสยิดส่วนมากไม่มีความรู้หนังสือภาษาไทย ทำการติดต่อประสานงานกับทางราชการไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติด้วย

3.7 งานทะเบียนศาลเจ้า

ศาลเจ้าคือสถานที่ก่อสร้างขึ้นเป็นรูปทรงสำหรับประดิษฐานรูปเคารพและกระทำพิธีกรรมตามสิทธิของคนบางจำพวก เช่น ชนชาวจีน เป็นต้น และให้ความหมายรวมถึงตลอดถึงที่ถาวรซึ่งสร้างขึ้นประกอบกับศาลเจ้า เช่น โรงกินเจ เป็นต้น (กฎเสนาบดีว่าด้วยที่กุศลสถานชนิด ศาลเจ้า)

ประเภทของศาลเจ้า มี 2 ประเภท คือ

1. ศาลเจ้าเอกชน คือ ศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในที่ดินเอกชน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกฎเสนาบดีนี้
2. ศาลเจ้าที่อยู่ในความปกครองดูแลของกระทรวงมหาดไทย คือ ศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในที่ดินซึ่งรัฐบาลเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้ปกปักรักษาและที่ดินนั้นออกโฉนดในนามของกรมการปกครองหรือกระทรวงมหาดไทย

การจัดทำทะเบียนศาลเจ้าก็เพื่อสะดวกในการควบคุมตรวจดูแลและเพื่อมิให้มีการจัดตั้งศาลเจ้ามากเกินไป เพราะศาลเจ้าเป็นที่ชุมนุมของคน และเป็นที่ลับเฉพาะ เหมาะแก่การเข้าหลบซุกซ่อนหรือช่องสุ่มประชุมลับหรือผู้ก่อการร้ายต่อบ้านเมือง ตลอดจนเป็นที่เก็บอาวุธ ซุกซ่อนยุทธภัณฑ์ต่าง ๆ ได้เหมือนกัน เพราะการควบคุมตรวจตราของเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกทั่วถึง จึงเป็นสถานที่ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประเทศชาติได้

3.8 งานทะเบียนมูลนิธิ

ตาม ป.พ.พ. มาตรา 81 ได้บัญญัติมูลนิธิไว้ ได้แก่ ทรัพย์สิน อันจัดสรรไว้เป็นแผนกเพื่อบำเพ็ญทาน การศาสนา วิทยาศาสตร์ วรรณคดี หรือเพื่อสาธารณประโยชน์อื่น ๆ และไม่ได้หมายคำกำไร ฉะนั้นมูลนิธิจึงเป็นองค์การกุศลที่จัดตั้งขึ้นมาและดำเนินการโอนมิได้หวังกำไร หรือหวังผลประโยชน์เป็นการตอบแทนแต่อย่างใด การจัดตั้งมูลนิธินับได้ว่าเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างมากเพราะมูลนิธิเป็นองค์การการกุศลที่จะให้การ

สงเคราะห์ ตลอดจนการช่วยเหลือแก่บุคคลโดยไม่เลือกชาติ ศาสนาและไม่หวังผลตอบแทน จึงอาจสรุปลักษณะมูลนิธิได้ 3 ประการ คือ

1. เป็นกองทรัพย์สิน
2. นำเอาทรัพย์สินไปเพื่อบำเพ็ญประโยชน์
3. ไม่ได้หมายค่ากำไร

จะเห็นได้ว่ามูลนิธิมีข้อแตกต่างจากสมาคม เพราะสมาคมรวมกลุ่มอยู่ได้ด้วยสมาชิกและผลประโยชน์เกิดขึ้นเป็นของสมาชิกหรือห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทที่มีการรวมตัวเพื่อการค้ากำไร เป็นต้น

ประเภทของมูลนิธิ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. มูลนิธิที่มีได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล
2. มูลนิธิที่ได้จดทะเบียนจัดตั้งให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล

เป้าหมายที่ได้รับการตั้งมูลนิธิ คือ

1. มูลนิธิเป็นองค์การที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐในการที่จะให้บริการแก่สังคมเป็นอย่างมาก

2. ช่วยลดช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจนในสังคมให้ลดน้อยลง

สรุปได้ว่า มูลนิธิเป็นองค์การกุศลที่จัดตั้งขึ้นมาดำเนินการ โดยมีได้มุ่งหมายค้ากำไรหรือหวังผลตอบแทนแต่อย่างใด การจัดตั้งมูลนิธินับได้ว่าเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่สังคมเป็นอย่างมากเพราะองค์การกุศลจะให้การสงเคราะห์ ตลอดจนการช่วยเหลือแก่บุคคลโดยไม่เลือกชาติ ศาสนา และไม่หวังผลตอบแทน

3.9 งานทะเบียนเกาะ

คำว่า “เกาะ” มีชื่อปรากฏอยู่ใน ป.พ.พ. บรรพ 4 ในเรื่องทรัพย์สิน มีปรากฏอยู่ชื่อเดียวและมาตราเดียวเท่านั้น คือ มาตรา 1309 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้

“เกาะ ที่เกิดขึ้นในทะเลสาบ หรือในเขตน่านน้ำของประเทศไทยก็ดี และท้องทางน้ำที่เงินขึ้นเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน”

เมื่อเกาะถือเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน จึงมีผล 2 ประการ คือ

1. จะโอนเกาะแก่กันมิได้ เว้นแต่อาศัยกฎหมายเฉพาะหรือพระราช

กฤษฎีกา

2. จะยกอายุความขึ้นต่อผู้แผ่นดินไม่ได้

การสำรวจและการจัดทำทะเบียนเกะนั้น ได้จัดทำกันตั้งแต่ปี พ.ศ. 2488 ซึ่งในขณะนั้นว่า ทะเบียนเกาะในพระราชอาณาจักรเขตสยาม โดยให้อำเภอสำรวจเกาะในเขตท้องที่ทั้งในทะเล ทะเลสาบ น่านน้ำภายในประเทศ โดยได้รวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับเกาะทั้งหมดมาลงทะเบียนเกาะไว้ และให้อำเภอส่งการสำรวจทะเบียน ดังกล่าวให้จังหวัด เพื่อจัดทำทะเบียนเกาะของจังหวัดไว้ และจังหวัดรวบรวมรายงานเกาะของแต่ละอำเภอ รายงานกระทรวงมหาดไทยเพื่อทำทะเบียนเกาะเก็บไว้ที่อำเภอ จังหวัด และกระทรวงแห่งละ 1 ชุด ซึ่งในปัจจุบันเกาะทั่วราชอาณาจักรไทย มี 722 เกาะ

การควบคุมดูแลรักษาเกาะไม่มีระบุไว้ว่า การควบคุมดูแลรักษาเกาะเป็นหน้าที่ของผู้ใด จะต้องเทียบเคียงในเรื่องการดูแล และดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน คือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอมีหน้าที่ดูแลรักษา ที่ดิน ซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์ร่วมกัน อย่าให้มีการบุกรุกเข้าครอบครอง และออกหนังสือสำคัญที่ดินให้แก่บุคคลใด ๆ เป็นอันขาด

ประโยชน์ของการจัดทำทะเบียนเกาะ

1. ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้ทราบว่า มีเกาะต่าง ๆ จำนวนเท่าใด เกาะแต่ละเกาะมีทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจของชาติอะไรบ้าง เช่น แร่ธาตุ ป่าไม้ ของป่าไม้ ถ่านหิน ซึ่งในยามปกติจะได้นำทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้มาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประเทศชาติ
2. ประโยชน์ทางด้านสังคม ทำให้ทราบว่าเกาะต่าง ๆ นั้น มีเกาะใดบ้างที่มีคนอยู่ได้ มีสถานที่ราชการ มีโรงเรียน มีวัด มีปูชนียสถานใดบ้าง ตลอดจนสถานที่ธรรมชาติ เช่น หาดทราย น้ำตกหรือสิ่งสวยงามอื่น ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและเป็นสถานที่ราชการ ในด้านการส่งนักโทษ ไปคุมขังก็ได้ เช่น เกาะตะรุเตา จังหวัดสตูล เป็นต้น
3. ทางการเมือง ทำให้ทราบสภาพพื้นที่ของเกาะ สถานที่ตั้ง ขนาด ภัยธรรมชาติ แหล่งน้ำ แหล่งเพาะปลูก อาหาร เชื้อเพลิง เพื่อประโยชน์ ในด้านการอพยพเมือง ในยามสงครามหรือฉุกเฉิน หรือส่งบุคคลที่เป็นภัยต่อบ้านเมือง ไปอยู่ และโดยเฉพาะเกาะที่อยู่ชายแดน ซึ่งจะมีปัญหาทางการเมืองระหว่างประเทศนั้น จะได้อาศัยข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ จากทะเบียนเกาะเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา ดังกล่าวไว้ด้วย

3.10 ทะเบียนสัตว์พาหนะ

สัตว์พาหนะ หมายความว่า ช้าง ม้า โค กระบือ ล่อ ลา (หกชนิด) ซึ่งต้องทำตัว เป็นรูปพรรณตามพระราชบัญญัติสัตว์พาหนะ พุทธศักราช 2482

การจดทะเบียนทำตัวรูปพรรณสัตว์พาหนะ ได้แก่ การกรอรายการเกี่ยวกับเจ้าของสัตว์และตัวสัตว์ เช่น ชื่อ และตำหนิรูปพรรณ ลงในทะเบียน ซึ่งเรียกว่า ตัวรูปพรรณ ให้เจ้าของใช้กำกับสัตว์เป็นการแสดงค้ำหนีประจำสัตว์ และแสดงกรรมสิทธิ์เป็นเจ้าของ นอกจากนี้ ยังใช้เป็นเอกสารในการซื้อขาย โอน จำนอง ฯลฯ

สัตว์พาหนะที่จะต้องทำตัวรูปพรรณ มี ดังนี้ คือ

1. ช้างมีอายุย่างเข้าปีที่ 8
2. สัตว์อื่น นอกจากโคตัวเมีย มีอายุย่างเข้าปีที่ 6
3. สัตว์ใดที่ใช้ขับขี่ลากเข็นหรือใช้งานแล้ว
4. สัตว์ใดมีอายุย่างเข้าปีที่ 4 เมื่อนำออกนอกราชอาณาจักร
5. โคตัวเมียอายุย่างเข้าปีที่ 6 เพื่อจะทำการ โอนกรรมสิทธิ์เว้นแต่ในกรณี

รับมรดก

ประโยชน์ของการจดทะเบียนสัตว์พาหนะ

1. เพื่อป้องกันการลักขโมยสัตว์
2. เพื่อคุ้มครองสิทธิของเกษตรกร เจ้าของสัตว์พาหนะ
3. เพื่อทราบจำนวนสัตว์พาหนะ
4. เพื่อส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์โดยเฉพาะ โค กระบือ
5. เพื่อประโยชน์ต่อประเทศในยามสงคราม หรือในยามฉุกเฉินซึ่งจะต้องมีการระดมสรรพกำลัง เพื่อสนับสนุนกองทัพด้วย

3.11 ทะเบียนอาวุธปืน

อาวุธปืนหมายรวมถึงอาวุธทุกชนิด ซึ่งใช้เครื่องส่งกระสุนโดยวิธีระเบิด หรือกำลังดันของแก๊ส หรืออัดลม หรือเครื่องกลไกใด ๆ ซึ่งต้องอาศัยอำนาจของพนักงานหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของอาวุธนั้น ซึ่งรัฐมนตรีเห็นว่าสำคัญและให้ระบุไว้ในกฎกระทรวง

อาวุธปืนที่อนุญาตให้บุคคลมีไว้ในครอบครอง

1. มีไว้เพื่อใช้
2. มีไว้เพื่อเก็บ

ผู้มีอำนาจอนุญาตให้บุคคลมีและใช้อาวุธปืน

1. ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ หัวหน้ากองทะเบียน และรองหัวหน้ากองทะเบียนกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางหรือผู้รักษาราชการ

2. จังหวัดอื่น ๆ ได้แก่ นายอำเภอ

การอนุญาตให้มีอาวุธปืนปกติให้พิจารณาตามฐานะและความจำเป็นของผู้ขออนุญาตเป็นราย ๆ ไป โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ของผู้ขออนุญาตว่ามีไว้เพื่อป้องกันตัวหรือทรัพย์สิน มีไว้เพื่อการกีฬา หรือยิงสัตว์ และควรพิจารณาถึงอำนาจของอาวุธปืนเป็นประการสำคัญ (หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 5150/2502 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2502 หลักการพิจารณาให้บุคคลมีอาวุธปืนในท้องที่จังหวัดพระนคร และธนบุรี โดยกรมตำรวจและพิจารณาเพิ่มเติมตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 5105/2532 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2515)

3.12 งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง ทะเบียนที่แสดงถึงชื่อ นามสกุล อายุ และรูปลักษณะ หน้าตาของบุคคล เพื่อใช้ประโยชน์ในการพิสูจน์ทราบตัวบุคคลและต้องมียบัตรนี้ไว้ ประจำตัวอยู่เสมอ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีความเกี่ยวพันอันใกล้ชิดกับงานทะเบียนราษฎรเป็นอย่างมาก การปลอมแปลงเอกสารการทะเบียนราษฎร เพื่อข้อมีบัตรประจำตัวประชาชน ส่งผลให้สามารถเป็นคนสัญชาติไทยได้ และได้รับสิทธิต่าง ๆ และความคุ้มครองตามกฎหมายทุกประการ

ประโยชน์ของบัตรประจำตัวประชาชน

1. ประโยชน์ของทางราชการ

1.1 เป็นหลักฐานของทางราชการใช้ในการตรวจสอบคุณสมบัติ และการใช้สิทธิหน้าที่ต่าง ๆ เช่น ใช้สิทธิเลือกตั้ง เป็นต้น

1.2 เป็นหลักฐานในการป้องกันและปราบปรามผู้ก่อการร้ายทุกรูปแบบ

1.3 เป็นประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุกรูปแบบ

1.4 เป็นหลักฐานในการพิสูจน์ตัวบุคคลไทยและบุคคลต่างด้าว

1.5 เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ประชาชนสนใจงานทะเบียนอื่น ๆ มาก

ยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ของราษฎร

- 2.1 ใช้เป็นเอกสารแสดงตัวในโอกาสต่าง ๆ ที่จำเป็นและสมควร
- 2.2 เป็นเอกสารแสดงความบริสุทธิ์ว่าตนมิใช่คนจรจัด หรือผู้

หลบหนีเข้าเมือง หรือคนต่างด้าว

- 2.3 เป็นเอกสารใช้สิทธิต่าง ๆ และหน้าที่ของคนไทย
- 2.4 ใช้เป็นหลักฐานสมัครงานและเข้ารับราชการ
- 2.5 ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อกับหน่วยงานราชการหรือเอกชน

ต่าง ๆ

จากแนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การดำเนินการด้านทะเบียนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งในด้านการใช้เป็นสถิติข้อมูลและเพื่อความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนเพื่อให้ประชาชน สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการ ดำเนินการส่วนตัว และส่วนรวมต่าง ๆ

4. วัตถุประสงค์ของงานการทะเบียน

สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง (2544 : 3-5) ได้สรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานทะเบียนไว้ ดังนี้

4.1 เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียน เป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร ซึ่งต้องเก็บรักษาตลอดไปเมื่อมีการจดทะเบียน เอกสารการจดทะเบียน คู่ประหนึ่งว่าไม่ค่อมมีประโยชน์ มากนักแต่เมื่อเวลาล่วงผ่านไป เอกสารนั้นจะมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น เช่น การจดทะเบียน สมรส เมื่อเวลาล่วงไป 40-50 ปี คู่สมรสถึงแก่กรรม บุตรได้ใช้หลักฐานทะเบียนสมรสแสดง ว่าเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายและรับมรดก

4.2 เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึก ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เมื่อนำมาประมวลวิเคราะห์วิจัยแล้ว ก็จะเกิดประโยชน์ในการวางแผน พัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านการปกครอง ด้านการ บริหาร ด้านการศึกษา และด้านการสาธารณสุข เป็นต้น

5. ความสำคัญของงานทะเบียน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้สรุปแยกความสำคัญของงานทะเบียน ไว้ดังนี้ (กรมการปกครอง : 2538 ; อ้างใน นิวัฒน์ เพ็ญสงคราม. 2546 : 10 -15)

5.1 ทางด้านการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ การทะเบียนหลายประเภทที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ด้วยบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

5.2 ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืน จะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ

5.3 ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้แทน และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้น ๆ

5.4 ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมเอกชน

5.5 ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

5.6 ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

5.7 ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะทางครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือทะเบียนพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว ทะเบียนการหย่า ทะเบียนการรับรองบุตร ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม

5.8 ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบลและหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน การจัดตั้งหน่วยราชการ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

6. หลักการปฏิบัติงานทะเบียน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียน ได้กำหนดนโยบายเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ (ส่วนการทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง, 2544 : 4)

1. สะดวก คือ ประชาชนได้รับการที่สะดวก และไม่เสียเวลารอคอย รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพด้วย

เนื่องจากงานทะเบียนส่วนมากเป็นกฎหมายจะมีลักษณะบังคับให้ประชาชนต้องปฏิบัติซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด และมีภาพลบต่อหน่วยงานราชการ ดังนั้น จึงต้องเน้นความสะดวกเป็นสำคัญ ทั้งความสะดวกของประชาชนที่มาติดต่อและความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยวิธีการที่สำคัญ คือ การปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการประชาชน

2. รวดเร็ว คือ ประชาชนได้รับการที่รวดเร็ว

เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนมาติดต่อเพื่อมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก และสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงนั้นก็คือ ประชาชนนั้นต้องการความรวดเร็ว เพราะในการรอคอยแต่ละครั้งของการติดต่อราชการบางที่ต้องใช้เวลาเป็นวัน ดังนั้นเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรมีการจัดการระบบที่ดี เช่น การจัดระบบก่อนหลัง การจัดให้ผู้ใหญ่บ้านหมู่เวียนกันมาเข้าเวรเพื่อรอรับบริการประชาชนให้ได้รับบริการที่ดีขึ้น

3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติ อาจมีบุคคลต่างตัวดำเนินการทุจริตทางการทะเบียนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิบางประการอันกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ดังนั้นความสุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันปัญหาดังกล่าว รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากประชาชนในการป้องกันการทุจริตทางการทะเบียนด้วย

4. ยุติธรรม คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมต่อประชาชนที่มารับบริการ

เนื่องจากงานทะเบียนมีประชาชนติดต่อเพื่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ควรมีระบบการจัดลำดับก่อนหลังที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้นเพื่อเป็นไปตามแนวทางควรบริหารจัดการลำดับก่อนหลังให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ

5. ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนรวมทั้งให้ความร่วมมือ

อธิบดีกรมการปกครอง ได้กำหนดหลักการปฏิบัติงานทะเบียนให้สำนักทะเบียนทุกแห่งได้ถือปฏิบัติ ตามหนังสือ ที่ มท 0402/ว 101 เรื่อง หลักการปฏิบัติงานของนายทะเบียน ลงวันที่ 16 มกราคม 2535 ดังนี้

1. ให้บริการ คือ บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนกับทางราชการ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
2. สร้างศรัทธา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับความช่วยเหลือ การบริการและการช่วยแก้ไขปัญหาจากทางราชการ ได้เป็นอย่างดี ทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆจากประชาชนด้วยความเต็มใจ
3. แก้ไขปัญหา คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการปฏิบัติงานและ ปัญหาของประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป
4. พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนางานทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากแนวคิดและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียน ที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า งานทะเบียน เป็นงานที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก ประชาชนมีความจำเป็นที่จะต้องมาติดต่องานอยู่เสมอ ดังนั้นหากสามารถสร้างศรัทธาให้กับประชาชนว่า หน่วยงานของราชการพร้อมที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ให้หมดลงไป หรือ เมาบางลงได้ ประชาชนจะเกิดความรักและศรัทธาต่อทางราชการ อีกทั้งงานทะเบียนเป็น ภารกิจหลักที่สำคัญของกรมการปกครอง และเป็นหน้าที่ที่จะต้องผสมผสานในด้านการบริการ ประชาชนกับระเบียบกฎหมาย โดยมีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานรองรับที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน คือสำนักทะเบียนอำเภอ/กิ่งอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นต่าง ๆ และมีเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนแต่ละแห่งทำหน้าที่เปรียบเสมือนกลไกสำคัญที่ทำให้งาน บริการด้านนี้ดำเนินไปด้วยดี หากเจ้าหน้าที่ทั้งหลายสามารถบริการเกี่ยวกับงานทะเบียน ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนแล้วก็เท่ากับเป็นการช่วยเหลืองาน ของกรมการปกครองในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ตลอดทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการที่ได้เสนอไว้แล้วข้างต้น งานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักทะเบียนทุกประเภท และการ ให้บริการขององค์กรภาครัฐ สามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการศึกษา

เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังต่อไปนี้

เรื่องบุญ สิริธรรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ธีรพงษ์ ภัคศิไพบุลย์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอหนองก๊ก จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 35 รองลงมาระดับความพึงพอใจสูงมากและความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 30 ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 5 และค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนเท่ากับ 2.90 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง โดยเหตุปัจจัยด้านระบบการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ จึงกล่าวได้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานทะเบียนของเจ้าหน้าที่ไม่ขึ้นอยู่กับระบบการให้บริการ ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ โดยที่ประชาชนที่มีความเห็นว่าด้านบุคคลผู้ให้บริการมีอรรถาศัยดี มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความขยันขันแข็งจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่เห็นว่าบุคคลผู้ให้บริการที่มีอรรถาศัยไม่ดี ไม่มีความเสมอภาคเท่าเทียมและไม่ขยันขันแข็ง และด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ จึงกล่าวได้ว่าประชาชนที่มีความเห็นว่าสถานที่ให้บริการสะอาดกว้างขวาง มีเครื่องอำนวยความสะดวกมาก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าสถานที่ให้บริการแคบและมีเครื่องอำนวยความสะดวกน้อย

กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น รองลงมาคือ อัยยาศัยเจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาดคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักเขตคลองเตย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคบางประการในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียนสำนักเขตคลองเตย ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากใช้เวลานาน และขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรแนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้ อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วย

ความโปร่งใส/สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00 -18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และบริการโดยรวม มีความสะดวก สบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าถึงเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยที่ศึกษา ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลการศึกษาวิจัยที่เป็นแนวทางในการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร ต้นดีพลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ มาเป็นแนวทางและเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าปัจจัยใน ด้านบุคคล คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ

ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และปัจจัยด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อการบริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมการให้บริการ มีผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการมาเป็นแนวทางและเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

คุณลักษณะของผู้รับบริการ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรีจังหวัดร้อยเอ็ด

5 ด้านประกอบด้วย

1. ด้านสถานที่ให้บริการ
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
5. ด้านกระบวนการบริการ

ที่มา : ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 5-8)