

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ :

ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร

People's Satisfaction on the Service of District Registration Offices :

A Case Study of Sakon Nakhon Province

วิทยานิพนธ์

โดย

นายกำพล เกียรติปฐมชัย

เสนอต่อคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

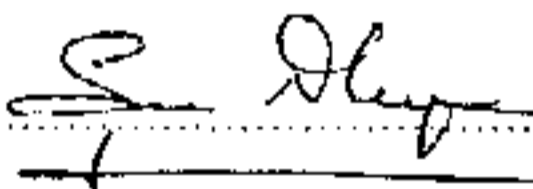
พ.ศ. 2538

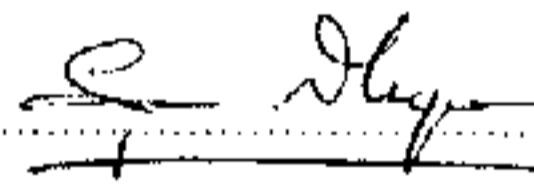
วิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร
People's Satisfaction on the Service of District Registration
Offices : A Case Study of Sakon Nakhon Province
โดย นายกำพล เกียรติปฐมชัย
Mr.Kampol Kiatpathomchai
นักศึกษาคณะพัฒนาสังคม รุ่นที่ 8 รหัส 520322004

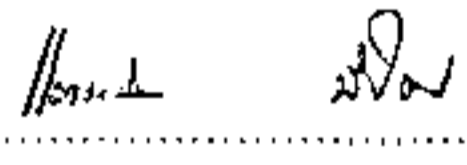
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิสุตรพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) ได้

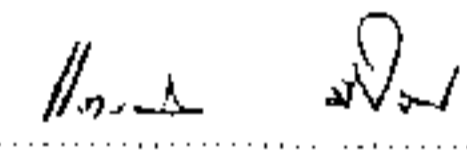
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

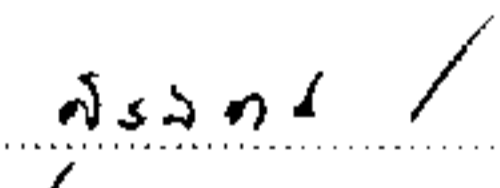
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

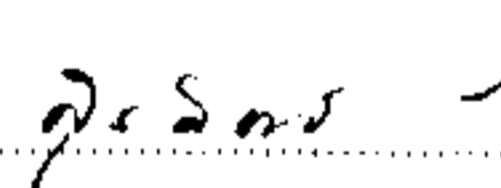
ลงนาม  ประธาน
(อาจารย์สุภา กียรติบุตร)
วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2538

ลงนาม  ประธาน
(อาจารย์สุภา กียรติบุตร)
วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2538

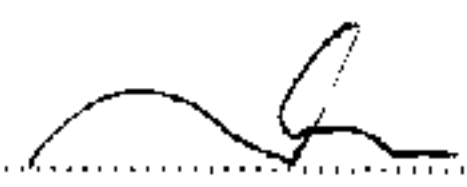
ลงนาม  ที่ปรึกษา
(ผศ. ดร. แต่งอ่อน มั่นใจตน)
วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2538

ลงนาม  กรรมการ
(ผศ. ดร. แต่งอ่อน มั่นใจตน)
วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2538

ลงนาม  ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร. สุรสิทธิ์ วชิรขจร)
วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2538

ลงนาม  กรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุรสิทธิ์ วชิรขจร)
วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2538

คณะพัฒนาสังคมอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิสุตร
พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

รองศาสตราจารย์  คณบดี

(สากล จริยวิทยานนท์)

วันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2538

บทคัดย่อ

- วิทยานิพนธ์** : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร
- โดย** : นายกำพล เกียรติปฐมชัย
- ชื่อปริญญา** : พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
- วิชาเอก** : การวิเคราะห์ทางสังคม
- ปีการศึกษา** : 2537
-

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับและไม่ได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่น

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการหอดแบบสอบถาม ให้ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอต่างอยที่เคยได้รับรางวัลและสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสกลนครที่ไม่เคยได้รับรางวัลอำเภอละ 50 คนด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เพื่อวัดองค์ประกอบของความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่, กระบวนการปฏิบัติงาน, สถานที่ และการประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.0) มากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.0) มีอายุในช่วง 30-39 ปี ผู้รับบริการมากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 68.0) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ซึ่งพบว่าอำเภอที่เคยได้รับรางวัลจบระดับประถมศึกษาเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.0) ด้านอาชีพผู้รับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.0) มีอาชีพเกษตรกร, รับจ้าง ซึ่งพบในอำเภอที่เคยได้รับรางวัลเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.0) ด้านระยะทางห่างจากอำเภอโดยเฉลี่ยเท่ากับ 9.28 กม. โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของอำเภอที่เคยได้รับรางวัล และกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 58.0) ของอำเภอที่เคยได้รับรางวัล มีบ้านห่างจากอำเภอไม่เกิน 15 กม.

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.0) มีความรู้อยู่ในเกณฑ์ต่ำ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างของอำเภอที่เคยได้รับรางวัลเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 92.0) และอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.0) มีความรู้อยู่ในเกณฑ์ต่ำ เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 91.0) ตอบถูกในเรื่อง หลักฐานที่ใช้ในการจด

ทะเบียนสมรส ส่วนเรื่องที่มีผู้ตอบถูกน้อยที่สุดคือ เรื่องอายุที่จะเปลี่ยนชื่อตัวได้ มีผู้ตอบถูกเพียงร้อยละ 28

กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94.0) เป็นกิจกรรมเพียงงานเดียว เวลารอคอยเฉลี่ยเท่ากับ 68.67 นาที โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.0) ใช้เวลารอคอยนานกว่า 40 นาที ซึ่งพบในอำเภอที่เคยได้รับรางวัลมากกว่าอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล (ร้อยละ 78.0 และร้อยละ 66.0 ตามลำดับ) หากพิจารณาตามกิจกรรมพบว่า งานบัตรประจำตัวประชาชนใช้เวลารอคอยเฉลี่ยร้อยละ 61.52 นาที งานทะเบียนราษฎร 67.36 นาที งานทะเบียนทั่วไป 68.18 นาที

ในภาพรวม ผู้รับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.0) มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เหลือ (ร้อยละ 29.0) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายอำเภอ อำเภอที่เคยได้รับรางวัล ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับสูงมีมากกว่าอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล (ร้อยละ 74.0 และร้อยละ 68.0 ตามลำดับ) แต่ทั้ง 2 แห่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือ 82.52 และ 81.44 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแปรอายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, ระยะห่างจากอำเภอ, ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนและเวลาที่ใช้ในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนพบว่า ความพึงพอใจรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบตามองค์ประกอบความพึงพอใจด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่, กระบวนการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ไม่พบความแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่เท่านั้นที่พบความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ 1). ควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก เพื่อให้สามารถบริการได้รวดเร็วขึ้น 2). ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดสำนึกในการให้บริการและมีมาตรการบำรุงขวัญ กำลังใจ 3). ควรเพิ่มงบประมาณในด้านการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และ 4). การประชาสัมพันธ์ด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนที่จำเป็นในชีวิตประจำวันให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

THESIS : People's Satisfaction on the Service of District Registration Office
A Case Study of Sakon Nakhon Province

BY : Mr. Kampol Kiatpathomchai

DEGREE : Master of Arts (Social Development)

MAJOR : Social Diagnosis

ACADEMIC YEAR : 1994

The main purposes of the study were (1) to find out people's satisfaction on the services rendered by the district registration offices in Sakon Nakhon (2) to identify the factors affecting their satisfaction, and (3) to make a comparison between their satisfaction with the registration offices which received an award and that which didn't.

The data were collected by distributing questionnaires to 50 people who came for services from Tao Ngoy district registration office which represented an awarded registration office and 50 people who used the service of Muang district registration office. The four components of satisfaction measured were the officers' character, working procedures, place and public relations.

It was found that the percentage of the male subjects (55%) exceeded that of female ones. About 38% were 30-39 years old. More than half of the service users (68%) completed elementary education. Most of those who came for the services of the awarded registration office (96%) finished elementary school. The majority of them (72%) were farmers, and laborers. In fact, about 96% of the service users of the awarded registration office worked as farmers and laborers. The average distance from their houses to the registration office was 9.28 kilometers. All of the service users of the awarded registration office and more than half of the unawarded one (58%) lived not more than 15 kilometers far from the registration office.

(4)

More than half of the sample group (71%) had a poor knowledge of the registration work. Those service users of the awarded registration office accounted for 92% and those of the unawarded registration office, 50%. When their responses were considered item by item, it was found that about 91% could answer correctly about what documents were required for the marriage registration. Only 28% knew at what age they could change their first names.

Most people (94%) came for one service at a time. The service users had to wait for about 68.67 minutes on the average for the process to be completed. Most people (72%) had to wait longer than 40 minutes. This happened in the awarded registration office more often than in the unawarded one (78% and 66% respectively). They had to wait about 61.52 minutes for the issuance of the identification card and 67.36 minutes for the civil registration and 68.13 minutes for the general registration.

As a whole, about 71.0 percent were satisfied with the district's work performances at a high level. The remainder 29 percent had an average level satisfaction. Again, they were more satisfied with the awarded registration office than its counterpart (74% and 68.0% respectively). Indeed both registration offices on the average received more or less the same level of satisfaction - - 82.52% and 81.44% respectively.

It was also found that age, education, occupation, distance from the registration office, knowledge about the registration work and time spent for each service had no significant relationship with their satisfaction level. When both registration offices were compared, there was no difference in the overall satisfaction. When each satisfaction component were taken into consideration, only the place had some impact on their satisfaction. The others, namely the officer's characters, working procedures and public relation had no different impact.

Recommendations : (1) The number of officers should be increased and some red tape should be eliminated so as to speed up the service. (2) The officers should be well trained and provided with some incentives to work efficiently. (3) More budget should be collected to the improvement of the place so that it would be convenient for those who come for services. (4) The registration work should be more publicized.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้ หากไม่ได้รับความเมตตาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้ง 3 ท่าน กระผมขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สุภา กิริติบุตร , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แต่งอ่อน มั่นใจตน และอาจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร ไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอขอบคุณ อาเจ็ก อาซิม สำหรับการสนับสนุนในทุกๆ ด้าน จนกระทั่งปรากฏ เป็นผลสำเร็จ

ขอขอบคุณ คุณ อรพรรณ ลิ้มเจริญ ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างมากจนยากที่จะ หาคำพูดใดมากล่าวได้

ขอขอบคุณ น้องๆ ทุกคนที่เสียสละกำลังกายและกำลังใจมากที่สุดในครั้งนี้

กำพล เกียรติปฐมชัย

เมษายน 2538

คำนำ

งานบริการด้านทะเบียนสถานะบุคคล เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้รับบริการเอง และ ต่อรัฐ ในเวลาเดียวกัน หากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ หรือประทับใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ย่อมเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง คุณภาพของการปฏิบัติงานนั่นเอง การได้ทราบข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงน่าจะมีประโยชน์ต่อบุคคลที่มีหน้าที่ด้านบริการ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป นำไปปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน ได้ต่อไป

กำพล เกียรติปฐมชัย

เมษายน 2538

สารบัญ

	หน้า
หน้าอำนวยการ	
<u>บทคัดย่อ</u>	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
คำนำ	(6)
<u>สารบัญ</u>	(7)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญแผนภูมิ	(11)
<u>บทที่ 1</u> บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
<u>บทที่ 2</u> แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.1.1 ทักษะคติหรือเจตคติ (Attitude)	7
2.1.2 แรงจูงใจ (Motivation)	12
2.1.3 การรับรู้ (Perception)	14
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	16
2.2.1 การให้บริการสาธารณะ	16
2.2.2 การให้บริการด้านทะเบียน	23
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.3.1 การให้บริการในภาคเอกชน	24
2.3.2 การให้บริการภาครัฐ	24

	หน้า
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	27
2.5 คำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition)	30
2.6 สมมติฐานในการวิจัย	31
บทที่ 3 <u>สำนักทะเบียนอำเภอและภารกิจด้านงานทะเบียน</u>	
3.1 การแบ่งส่วนราชการของกรมการปกครอง	34
3.2 การแบ่งส่วนราชการของอำเภอ	35
3.3 ลักษณะทั่วไปของงานทะเบียน	37
3.4 งานทะเบียนในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง	39
3.5 งานทะเบียนในความรับผิดชอบของอำเภอ	42
3.6 การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น	44
บทที่ 4 <u>วิธีดำเนินการวิจัย</u>	
4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 5 <u>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>	
5.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	51
5.1.1 ภูมิหลัง	51
5.1.2 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน	53
5.1.3 การรับบริการด้านทะเบียน	54
5.2 ลักษณะของความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน	58
5.3 การทดสอบสมมติฐาน	59
5.4 ปัญหาในการติดต่องานทะเบียน	64

	หน้า
<u>บทที่ 6</u> สรุปและข้อเสนอแนะ	
6.1 สรุปผลการศึกษา	66
6.1.1 ภูมิหลังและกิจกรรมที่ขอรับบริการ	66
6.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	67
6.2 การอภิปรายผล	68
6.3 ข้อเสนอแนะ	68
<u>บรรณานุกรม</u>	70
<u>ภาคผนวก</u>	73
<u>ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์</u>	80

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงข้อคำถามความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน จําแนกตามมิติ	48
5.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านภูมิหลัง	52
5.2	ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนของกลุ่มตัวอย่าง	55
5.3	การรับบริการด้านทะเบียนของกลุ่มตัวอย่าง	56
5.4	เวลาที่ใช้ในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง	57
5.5	เปรียบเทียบกิจกรรมและเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	58
5.6	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน	59
5.7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านทะเบียน	60
5.8	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน เปรียบเทียบตามระดับการศึกษาและ อาชีพ	62
5.9	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียน อำเภอจําแนกตามมิติ	64

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1.1.	แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ	9
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	28
3.1	การแบ่งส่วนราชการอำเภอ	43

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ภาระหน้าที่ประการหนึ่งของรัฐที่ดำเนินการโดยผ่านกลไกของรัฐหรือส่วนราชการต่างๆ นอกเหนือจากด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง คือการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังจะเห็นได้จาก ในปี พ.ศ. 2536 และ 2537 กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศให้เป็น “ปีแห่งการให้บริการของกระทรวงมหาดไทย” ติดต่อกันถึง 2 ปี มีการปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นหลายประเภท เช่น จัดตั้งศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ที่ปลูกบ้านใหม่ในการขอเลขที่บ้าน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ โดยยื่นคำร้องที่ศูนย์ฯ เพียงจุดเดียว ,ปรับปรุงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน จากเดิม 90 วัน, เร่งรัดการให้บริการจังหวัดแบ่งแยกที่ดินรายย่อยให้เสร็จเร็วขึ้น จากเดิม 8-12 เดือน เป็น 5-6 เดือน เป็นต้น

สำหรับกิจกรรมการบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เป็นการรับรองและคุ้มครองสิทธิของประชาชน อันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการวางแผนพัฒนาในระยะยาวได้ต่อไปก็คือ งานทะเบียน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มาเป็นเวลานานและมีการพัฒนาการให้บริการมาโดยตลอดดังจะเห็นได้จากนโยบายเน้นหนักของกรมการปกครองในปี 2538 ข้อที่ 3 “ปรับปรุงระบบการบริหารและการบริการระดับอำเภอ ให้มีประสิทธิภาพโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขยายการบริการลงสู่ตำบล หมู่บ้าน...” สำหรับผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2537 สามารถจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน 7.5 ล้านบัตร จัดทำข้อมูลทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อสร้างระบบและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บริการการตรวจสอบการตั้งชื่อสกุล 36,000 ชื่อ บริการตรวจสอบประวัติบุคคล 1,000 รายการ จัดพิมพ์ทะเบียนบ้าน 15 จังหวัด และ จัดระบบข้อมูลภาพใบหน้าและนิ้วหัวแม่มือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ 7.5 ล้านคน

ปัจจุบันงานทะเบียนประกอบด้วย 3 ทะเบียนคือ งานทะเบียนราษฎร, งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนเหล่านี้เกี่ยวข้องกับประชาชน ทุกคน ตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่ว่าจะมีความเชษฐาธิคุณ สังคม แตกต่างกันไปเพียงใด ล้วนต้องเคยมารับบริการตามบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยทะเบียนแต่ละประเภทมาแล้วทั้งสิ้น เช่น การแจ้งการเกิด

การตาย ย้ายที่อยู่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน การเปลี่ยนชื่อตัว การจดทะเบียนสมรส การแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียน ฯลฯ รวมทั้งการคัดและรับรองสำเนาเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น

ความสำคัญของงานทะเบียน อาจจำแนกได้ดังนี้ (สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร, 2536: 96-97)

- 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ใช้เป็นหลักฐานจำแนกบุคคลที่เป็นคนต่างดาวและคนสัญชาติไทย, พิสูจน์ตรวจสอบตัวบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะของบุคคลว่ามีชื่ออะไร วันเดือนปี เกิด เมื่อใด บิดามารดาเป็นใคร เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น
- 3) ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดจำนวนหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งระดับต่างๆ
- 4) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมของภาคเอกชน
- 5) ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณและบุคลากรทางการศึกษา
- 6) ด้านสาธารณสุข นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญด้านสถิติประชากร ที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว
- 7) ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการเช่น แสดงว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะแล้ว แสดงสัญชาติ เป็นหลักฐานประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่นๆตามกฎหมาย
- 8) ด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการล้วนต้องอาศัยข้อมูลทะเบียนราษฎรเป็นส่วนสำคัญ

สืบเนื่องจากงานทะเบียนเป็นการให้บริการ ซึ่งมีผลต่อการรับรองฐานะของบุคคลตามกฎหมายที่ประชาชนทุกคนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ ต่างจากงานบริการลักษณะอื่นๆ ซึ่งมีเฉพาะบุคคลบางคนที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่จะไปติดต่อรับบริการ ดังนั้นงานทะเบียนจึงเป็นบริการของกรมการปกครองที่ได้สัมผัสกับประชาชนจำนวนมากที่สุด ย่อมมีโอกาสได้รับการวิพากษ์

วิจารณ์ในแง่มุมมองต่างๆอย่างกว้างขวาง ดังจะพบว่าได้รับคำตำหนิอยู่ไม่น้อยทั้งในแง่ความไม่
สะดวก ในขั้นตอนของระบบราชการว่ามีความล่าช้าหลายขั้นตอน ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์
ปัจจุบัน หรือ ลักษณะท่าทีในการให้บริการของข้าราชการ, ถูกจ้างในสำนักทะเบียนว่าไม่สอดคล้องกับคำขวัญของข้าราชการที่ว่า “ข้าราชการ คือบุคคลที่ทำงานให้ประชาชนชื่นใจ” ซึ่งเรื่อง
อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่นี้ นายชูวงศ์ ฉายะบุตร อธิบดีกรมการปกครอง ได้กล่าวเน้นย้ำ ในการ
สัมมนาผู้ปฏิบัติงานโครงการระดับจังหวัดและอำเภอ เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2537 ณ โรงแรม
รอยัลริเวอร์ กรุงเทพมหานคร ตอนหนึ่งว่า (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2537 :14)

“.....งานทะเบียนเป็นงานสำคัญต้องยิ้มแย้ม เรื่องหนึ่งที่ผมคิดว่าสำคัญคือ งาน
ทะเบียนตามอำเภอต่างๆ ขอให้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนใช้วาทะที่ไพเราะพูดจากับคน
อย่าตะคอก อย่าดุด่า แล้วก็ข้อสำคัญท่านจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน”

นอกจากนี้ อธิบดีกรมการปกครองยังได้ให้หลักการปฏิบัติงานทะเบียนไว้ดังนี้ “ให้
บริการ สร้างสรรค์ศรัทธา แก้ไขปัญหา พัฒนางานทะเบียน “ (กองการทะเบียน, 2536 ก :4-5)

1) ให้บริการ คือ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่องานการทะเบียน ต้องบริการให้
รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร

2) สร้างสรรค์ศรัทธา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่า จะได้รับการช่วยเหลือ การบริการ จาก
ทางราชการเป็นอย่างดี อันจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆจากประชาชนด้วยความ
เต็มใจอีกด้วย

3) แก้ไขปัญหา คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของ
ประชาชนให้หมดหรือลดน้อยลงไป เนื่องจากยังมีประชาชนจำนวนมากไม่รู้ถึงสิทธิและหน้าที่ที่
พึงมี ก่อให้เกิดปัญหาความยุ่งยากแก่เจ้าตัวเองและบุคคลอื่น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ควรสนใจรับฟังปัญหาความเดือดร้อน และแก้ไขปัญหานั้นๆ ให้ลุล่วงลงไป สำหรับปัญหาด้าน
การปฏิบัติงานนั้น ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะให้ความสนใจในการแก้ไข
ปัญหาร่วมกัน เช่น สถานที่คับแคบ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของผู้
ปฏิบัติงาน เป็นต้น

4) พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนางานการทะเบียนให้เจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการ
ปฏิบัติงานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการปรับปรุงและพัฒนาให้มีขีดความ
สามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ได้หลักฐาน

เอกสารที่สมบูรณ์ถูกต้องและการนำเทคนิควิธีการที่ทันสมัยมาใช้ อันจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความรักและศรัทธา งานการทะเบียนก็จะมีความสำเร็จก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ

ถึงแม้ว่างานบริการด้านทะเบียน จะเป็นผลประโยชน์โดยตรงต่อผู้มารับบริการ สามารถใช้เป็นหลักฐานเบื้องต้น ก่อนที่จะไปทำกิจกรรมอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องได้ ยิ่งปรากฏว่าประชาชนยังขาดความเข้าใจในเรื่องนี้โดยมองว่าการมารับบริการเป็นเรื่องยุ่งยาก ไม่ได้ได้รับความสะดวกต่างๆ นานา ทำให้ไม่เต็มใจที่จะมารับบริการเป็นเหตุให้ต้องเสียสิทธิประโยชน์ไปหลายประการ และจากเหตุผลดังกล่าวมานี้ นับว่ามีความจำเป็นที่จะต้องสำรวจและรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชนเหล่านั้นให้ได้รับทราบความจริงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้านทะเบียนอย่างไรบ้าง เพื่อนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับมาปรับปรุงการบริการให้สนองตอบความต้องการของประชาชนและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับรางวัลและที่ไม่ได้รับรางวัล

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับรางวัลและที่ไม่ได้รับรางวัล
4. ผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนทั้ง 3 งานคือ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษานักทะเบียนอำเภอต่างออยและสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
3. ขอบเขตด้านเวลา เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียน ในห้วงเวลาเดือนมีนาคม 2538

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ สามารถศึกษาได้ 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งประกอบด้วย 6 หัวข้อคือ แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดการให้บริการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย ค่านิยมเชิงปฏิบัติการและสมมติฐานในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พิทักษ์ ตระกูล (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

Vroom (1964 อ้างใน พิทักษ์ ตระกูล , 2538 :22) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Wolman (1973 อ้างใน พิทักษ์ ตระกูล , 2538 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเรา ได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ชรีณี เดชจินดา (2530 อ้างใน พิทักษ์ ตระกูล , 2538 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการ ตอบสนอง

นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันหลายแนวคิด คือ ทัศนคติ หรือเจตคติ แรงจูงใจและการรับรู้

2.1.1 ทศนคติหรือเจตคติ (Attitude)

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (อ้างใน เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล . 2537 : 8) ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Thurstone (1946 อ้างใน อภิวรรณ หล้าพิมพ์, 2537/ 6) ให้ความหมายว่า ทศนคติ เป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง (Psychological Object) ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ เป็นความรู้สึกที่สามารถบอกความแตกต่างว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

Rokeach (1970 อ้างใน โชติช่วง ภิญโญ , 2538 7) กล่าวว่า ทศนคติเป็นการผสมผสาน หรือการวัดระดับของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

Allport (1986 อ้างใน พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช , 2537) กล่าวว่า ทศนคติ คือ ความโน้มเอียง (predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุใดวัตถุหนึ่ง อาจจะทำออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ต่อวัตถุนั้นก็ได้

Fishbein & Ajzen (1975 อ้างใน แสงสุรีย์ สำอางค์กุล , 2531 181) กล่าวว่า นักจิตวิทยาสังคมส่วนใหญ่ เห็นพ้องต้องกันว่า ทศนคติ คือ แนวโน้มอย่างมั่นคง ในการตอบสนองทางชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งเร้า ซึ่งเป็นแนวโน้มที่ได้จากการเรียนรู้

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2537 อ้างใน เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล , 2537 9) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นความรู้สึกทางด้านบวกและลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้บุคคลพร้อมที่จะได้ตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรม

2.1.1.1 ลักษณะของทศนคติ

จิตยา สุวรรณขง (2527 อ้างใน เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล , 2537 . 9) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทศนคติ 4 ประการ คือ

1) ทศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบสนองจะเกิดขึ้นต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือจะเรียกว่า เป็นสภาวะที่พร้อมจะมีพฤติกรรมจริง

2) ทศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา คือมีความมั่นคงถาวรพอสมควร เปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่มีได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3). ทักษะคิด เป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรูสึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงความรูสึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4). ทักษะคิด มีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

2.1.1.2 องค์ประกอบของทักษะคิด

ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ โดยทั่วไปจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ (พิธมัย วิบูลย์สวัสดิ์ 2527 อ้างใน เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล ,2537:10) (แผนภูมิที่ 1.1) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านการรู้เป็นความเข้าใจ รวมทั้งความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่เราจะมีทัศนคติต่อว่าดีมีประโยชน์ หรือเลวมีโทษ และเป็นองค์ประกอบแรกของการมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ เลย เราจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไม่ได้ ซึ่งความรู้หรือความเชื่อนี้อาจถูกหรือผิดก็ได้

2. องค์ประกอบด้านความรูสึก (Affective Component) เป็นการแสดงความรูสึกหรืออารมณ์ต่อสิ่งเร้าที่เรามีทัศนคติตามความเชื่อ ประสบการณ์ หรืออารมณ์อื่นๆ ที่มาผลักดัน โดยบุคคลไม่รู้ตัว

3. องค์ประกอบด้านความพร้อมที่จะแสดงออก (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของทัศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกต่อสิ่งๆที่ตนมีทัศนคติ อันเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิดและด้านความรูสึก กล่าวคือ ถ้าบุคคลหนึ่งมีทัศนคติทางด้านความรู้และความรูสึกอย่างใดก็จะแสดงพฤติกรรมอย่างนั้นด้วย

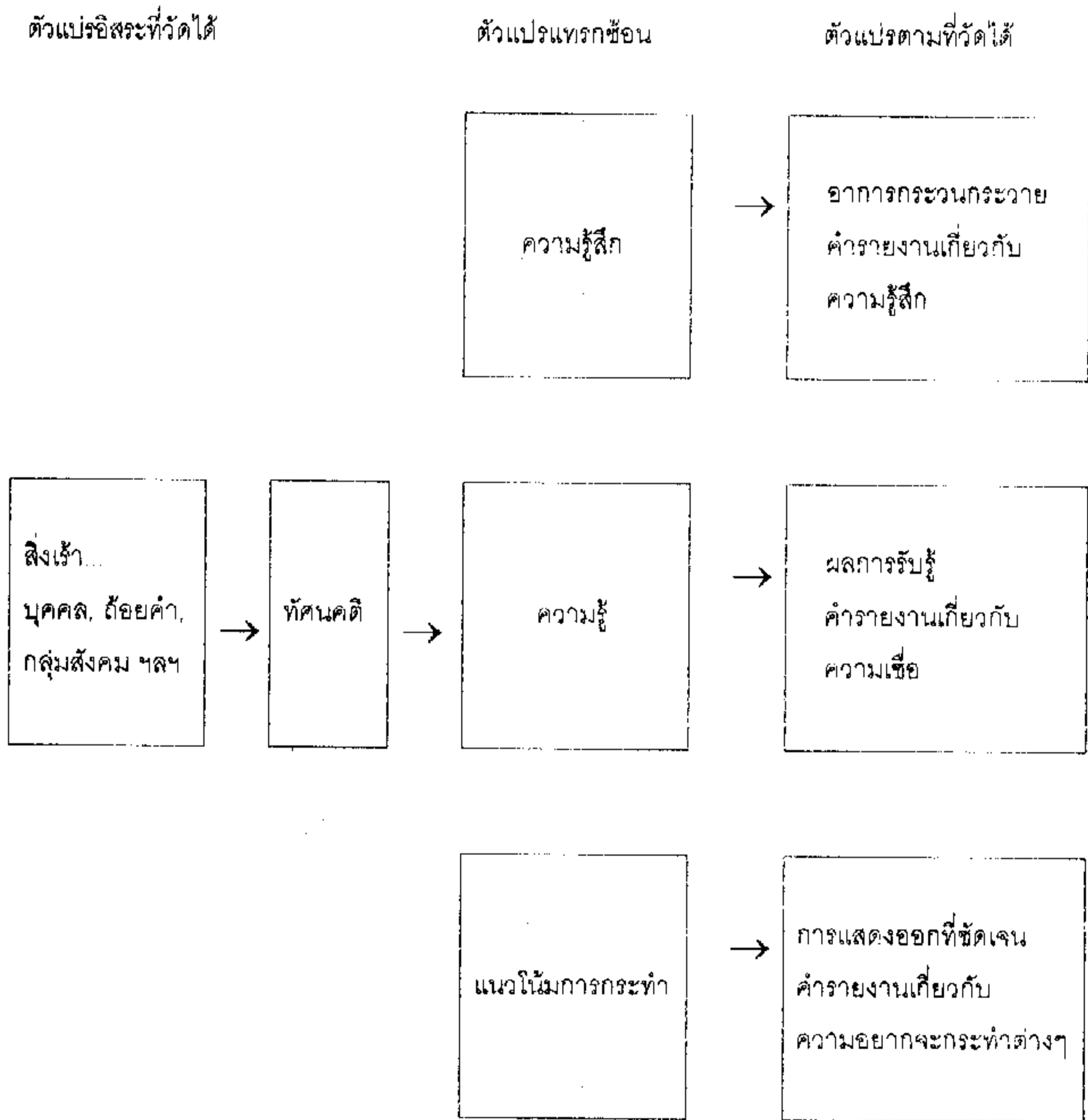
2.1.1.3 การเกิดของทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 อ้างใน อภิวรรณ หล้าพิมพ์ ,2537 ; 11) ได้กล่าวถึงการเกิดทัศนคติทั้ง 3 ด้านไว้ว่า

1. การเกิดทัศนคติทางด้าน Cognitive Component จากสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน บุคคลรับและสัมผัสสิ่งต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าต่าง ๆ นี้ เป็นส่วนประกอบทางด้านความรู้ของทัศนคติ

2. การเกิดทัศนคติทางด้าน Affective Component ส่วนประกอบทางด้านนี้ ได้แก่ ความรูสึก หรืออารมณ์ที่เป็นไปได้ในด้านบวก หรือลบ (Positive หรือ Negative)

แผนภูมิที่ 1.1
แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ



ที่มา, Fishbein & Ajzen, 1980 (อ้างใน แสงสุริย์ ส่องางกุล, 2531:186)

3. การเกิดทัศนคติทางด้าน Behavioral Component บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) จะมีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติทางด้าน Behavioral Component มาก

2.1.1.4 ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมี 2 ทฤษฎีด้วยกันคือ

1). **ทฤษฎีความไม่ลงรอยกันของความคิดของเฟสติงเจอร์ (Festinger's Cognitive Dissonance Theory)** เฟสติงเจอร์ และคาร์ลสมิธ ต้องการค้นหาว่า เมื่อเราต้องการเปลี่ยนทัศนคติของปัจเจกบุคคลไปในทิศทางที่ต้องการนั้น เราควรจะต้องเสนอสภาพการณ์ในลักษณะใดบ้าง ก่อนอื่นเราต้องทราบลักษณะทัศนคติดั้งเดิมของบุคคลนั้น แล้วจึงชักจูงให้กระทำในทิศทางที่ขัดกับทัศนคติเดิม ในที่สุด ความรู้สึกอาจจะเกิดความสอดคล้องกับการกระทำชนิดใหม่นั้นหมายความว่า ผู้ถูกชักจูง เปลี่ยนทัศนคติใหม่แล้ว (แสงสุรีย์ สำอางค์กุล ,2531 : 209)

ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากธรรมชาติกลไกของการปรับตัวของมนุษย์ ซึ่งสรุปว่า มนุษย์ไม่สามารถจะทนต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงขัดแย้งนั้นให้หมดไป เมื่อภาวะทางจิตใจอยู่ในภาวะที่ขัดแย้งหรือไม่ลงรอยกัน ภาวะจิตใจนี้จะทำให้เกิดสิ่งสองสิ่งนี้ในตัวบุคคล คือกระตุ้นให้บุคคลนั้นมีกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (activate) และนำทาง (direct) ให้บุคคลนั้นมีปฏิกิริยาไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งการทำการกิจกรรมนั้น ๆ จะทำให้ภาวะความไม่สบายใจอันเกิดจากความขัดแย้งของ ความคิดลดลงได้ อาจโดยการเปลี่ยนพฤติกรรมของตนหรือโดยการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายใน (Psychological Environment) อันได้แก่ ทัศนคติและการรับรู้ หรือเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล (ประภาเพ็ญ สุวรรณ ,2520 อ้างใน เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล ,2537 : 13)

2). **ทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอร์ (Heider's Balance Theory)** หรือ ทฤษฎีความสอดคล้องทางความคิด (Cognitive Consistency Theory) Heider กล่าวว่า สมาชิกในสังคมหรือกลุ่มใด ๆ ก็ตาม ถ้ามีความรู้สึกที่สอดคล้องกันก็จะสามารถอยู่ด้วยกันได้ แต่ถ้ามีความรู้สึกที่ไม่สอดคล้องกันเมื่อใด หรือไม่สอดคล้องกับกลุ่มเมื่อใด บุคคลต้องเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเดิมให้เปลี่ยนไปสอดคล้องกับกลุ่ม เมื่อนั้นจึงจะอยู่ด้วยกันได้ เช่น ถ้าบุคคลหนึ่งชอบความสะอาดเมื่อไปอยู่ในกลุ่มชนที่ไม่ชอบความสะอาด บุคคลนั้นจะต้องไม่ชอบความสะอาดด้วย จึงจะอยู่ในกลุ่มชนดังกล่าวอย่างมีความสุข (กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ ,2527 อ้างใน เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล , 2537 : 13)

2.1.1.5 กระบวนการเปลี่ยนทัศนคติ

Mc.Guire ได้วิเคราะห์กระบวนการเปลี่ยนทัศนคติไว้ 5 ขั้นดังนี้ (พรพิมล จรุงสมบัติพงศ์ และคณะ ,2527 อ้างใน อภิวรรณ หล้าพิมพ์ ,2537 : 14)

1. การเอาใจใส่ (Attention) การที่จะก่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลนั้นในขั้นต้นบุคคลจะต้องยอมให้ความสนใจและเอาใจใส่รับรู้ข้อความในการชักจูง
2. ความเข้าใจ (Comprehension) ความเข้าใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลเอาใจใส่ฟังสื่อสารและต้องขึ้นอยู่กับขบวนการสื่อสารด้วย เช่น เข้าใจง่าย
3. การยอมรับ (Yielding) การยอมรับมี 3 แบบ คือ การยอมตาม การเทียบเคียง และการยอมรับเข้าไว้ภายในตน
4. ความจำ (Retention) เมื่อเกิดการยอมรับแล้วการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะอยู่คงทนนานสักเท่าไร ขึ้นอยู่กับความจำในเรื่องราวทัศนคตินั้น ๆ
5. การกระทำ (Action)

Keiman ได้อธิบายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ 3 ประการคือ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ ,2520 อ้างใน อภิวรรณ หล้าพิมพ์ ,2537 : 14)

- 1). การยอมตาม (Compliance) การยอมตามจะเกิดได้ เมื่อ บุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และเพื่อมุ่งหวังจะให้เกิดความพึงพอใจจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่เขายอมทำตามสิ่งที่อยากให้เขาทำนั้นไม่ใช่เขาเชื่อหรือเห็นด้วยกับสิ่งนั้น เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าเขาจะได้รับรางวัลหรือการยอมรับจากคนอื่น ในการเห็นด้วยและทำตาม
- 2). การเทียบเคียง (Identification) การเลียนแบบเป็นภาวการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้ เป็นผลมาจากที่เขาต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือที่พอใจระหว่างตัวเขาและบุคคล
- 3). การยอมรับเข้าไว้ภายในตน (Internalization) กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแบบนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ บุคคลนั้น ยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า อันสืบเนื่องมาจาก สิ่งนั้นตรงกับความต้องการภายในของบุคคลนั้น ตรงกับค่านิยมของเขา ตรงกับความต้องการของเขา

2.1.2 แรงจูงใจ (Motivation)

แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันในจิตใจ ที่จะกำหนดพฤติกรรมไปในทิศทางใดๆ ให้ได้รับสิ่งที่ต้องการ ซึ่งมีทั้งความรุนแรงและทิศทาง แบ่งเป็น 3 ประเภท(ดวงเดือน พันธุมนาวัน, 2532)

- 1). แรงจูงใจทางสรีระมนุษย์ไม่ต้องเรียนรู้ แต่เกิดจากการขาดแคลนสิ่งที่ร่างกายต้องการ
- 2). แรงจูงใจทางสังคม เกิดจากการเรียนรู้ เป็นการเชื่อมโยงกับความต้องการทางกาย และเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นหรือกลุ่ม
- 3). แรงจูงใจทางจิต เกิดจากความต้องการสภาวะที่สมบูรณ์ สอดคล้องกับความจริง และธรรมชาติ

ทฤษฎีการจูงใจทางสังคม

ทฤษฎีการจูงใจทางสังคมมีหลายทฤษฎี ในที่นี้จะขอนำมากล่าว 2 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) มีแนวคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และมีอยู่ตลอดเวลาเมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป (A.H. Maslow, 1954 ช้างในกฤษ จันทราหรี, 2536 . 29)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรม อีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะไปเป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับขั้นความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์นี้ มาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ
- 2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม
- 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Belonging Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
- 4) ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถรวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ
- 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความหวังของตน

2 ทฤษฎี อี อาร์ จี ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 3 ชั้น (โชติช่วง ภิรมย์, 2538: 6) คือ

- 1) ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs =E) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิต อันได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย
- 2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs =R) เป็นความต้องการจะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม
- 3) ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs =G) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมและได้รับความสำเร็จในชีวิต

ความต้องการตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า

1. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้น จะยิ่งเพิ่มมากขึ้น
2. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่า จะมีมากขึ้น
3. เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย
4. เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่นๆ อีก

2.1.3 การรับรู้ (Perception)

การรับรู้ (Perception) เป็นแนวคิดที่อยู่ในความสนใจของนักวิชาการจำนวนมาก สำหรับนักจิตวิทยาที่เน้นการทดลองและ การศึกษาทางสรีรวิทยา การรับรู้ หมายถึง การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกผ่านการรู้สึกรู้สึก (sensation) โดยเข้ามาทางประสาทสัมผัส เพราะ ในห้องทดลองสามารถที่จะศึกษาสิ่งเร้าโดยเฉพาะได้ เป็นการแยกสิ่งเร้าออกจากสภาพภายนอกในชีวิตจริง เช่น สิ่งเร้าที่เป็นดวงไฟ เปิด,ปิด ระดับเสียง ฯลฯ เหล่านี้สามารถจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการรับรู้

ส่วนนักจิตวิทยาบุคลิกภาพและจิตวิทยาสังคม มักใช้ การรับรู้ ในความหมายที่ครอบคลุมกว่าคือ รวมทั้งการรับรู้บุคคลอื่น และความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่น แต่ นักสังคมวิทยา, นักภูมิศาสตร์ทางสังคม , นักปกครอง ได้ให้ความหมายของการรับรู้ โดยการรวมกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทั้งหมด เช่น ความจำ การเกิดจินตภาพ ความชอบพอทัศนคติ ฯลฯ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร ,2535)

การรับรู้ (Perception)คือ การที่ปัจเจกบุคคลใช้ระบบประสาทสัมผัสรับพลังเร้าหรือข้อมูลมาในลักษณะที่กระตือรือร้น (active) ใช้ภาวะจิตวิสัย (subjective) และอาจมีการแต่งเติม (creative) ด้วย โดยเกิดกระบวนการทำงานอยู่ 3 แบบ ได้แก่ การเลือกสิ่งเร้า (selection) การจัดหมวดหมู่สิ่งเร้า (organization) และประเมินค่าหรือตีความ (evaluation or interpretation) (แสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2531: 73)

2.1.3.1 องค์ประกอบของการรับรู้

1. การเลือก (Selective Perception) เป็นกระบวนการย่อยในการรับรู้ขณะใดขณะหนึ่ง โดยเป็นการใช้ความสำนึกตัว เพื่อเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าในภาวะแวดล้อมขณะนั้น เพียงบางส่วนของสิ่งเร้าหนึ่งหรือเพียงบางสิ่งในแวดวงที่ผู้รับรู้จะรับได้ในขณะหนึ่งๆ และอาจมีการเมินต่อสิ่งเร้าที่เหลือจากการเลือกรับแล้ว

2. การจัดหมวดหมู่สิ่งเร้า (Organization Perception) เป็นกิจกรรมย่อยในกระบวนการรับรู้ โดยผู้รับรู้ดำเนินการจัดระเบียบให้แก่สิ่งเร้าที่เขาจับไว้ได้ เพื่อให้ได้ภาพรวมยอดที่ง่ายแก่การจดจำ และการกำหนดความหมายให้เกิดความเข้าใจ ในกระบวนการนี้อาจเป็นการใช้หลักการจัดให้เป็น “ภาพหรือจุดเด่น” (Figure) และ “พื้นหรือส่วนประกอบ” (Ground) รวมทั้งหลักอื่นๆ อีก เช่น การไม่ให้ความสำคัญต่อสิ่งเล็กน้อย นำมาทำให้เกิดการประสานกลมกลืนกันเข้าเป็น “ภาพรับรู้รวมยอด” (Percept)

3. การตีความ (Interpretation Perception) เป็นกิจกรรมย่อยในขั้นของการตัดสินใจ หรือการใช้เหตุผล อาจเป็นการใช้หลัก “การเทียบเคียง”(Identification) คือ การเทียบสิ่งเร้าใหม่กับสิ่งเร้าเก่าที่เคยจดจำไว้แล้ว เพื่อค้นหาธรรมชาติของมันตามสภาวะที่เป็นจริงของสิ่งเร้า นั้นๆ อันจะทำให้ผู้รับรู้เกิดความเข้าใจในความจริงของสิ่งเร้า นั้นเอง นอกจากนี้ยังอาจใช้หลัก “การประเมินค่า” (Evaluation) ด้วย กล่าวคือ เมื่อสรุปความเข้าใจได้แล้ว ไม่ว่าจะถูกหรือผิด ผู้รับรู้จะมีการตีคุณค่าไปด้วย เช่น รู้สึกว่า สิ่งนั้นน่าดึงดูดใจ น่ารัก หรือสิ่งนี้น่าหลีกเลี่ยง เป็นสิ่งอันตราย น่าเบื่อ หรือบางกรณี ผู้รับรู้อาจจะวางใจเป็นกลางได้คือ ไม่มีการประเมินค่า นั้นเอง โดยเฉพาะสิ่งเร้าที่คลุมเครือ แต่ถ้าใส่ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบเข้าไปพร้อมๆ กัน ต่อสิ่งเร้าอันหนึ่ง ผู้รับรู้ย่อมเกิดความขัดแย้งในใจ สับสน และงุนงงได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลมีกระบวนการรับรู้ครบทุกขั้นตอนแล้ว เขาย่อมเกิดความเข้าใจสิ่งเร้านั้นไปตามเอกลักษณ์ของผู้รับรู้ด้วยส่วนหนึ่ง แต่การรายงานให้คนอื่นทราบนั้น อาจจะตรงความเข้าใจส่วนตัวหรือมีการกลั่นกรองดัดแปลงเสียก่อนก็ได้ ทั้งนี้ก็แล้วแต่สติปัญญาและบุคลิกภาพของผู้รับรู้ และองค์ประกอบอื่นๆ อีก

2.1.3.2 ประเภทของการรับรู้

การรับรู้ของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 2. ด้านใหญ่ๆ คือ (แสงสุริย์ สำอวงศ์กุล, 2531:77)

1. การรับรู้วัตถุ (Object Perception) เป็นการรับรู้สิ่งเร้าที่ไม่มีชีวิตเป็นส่วนใหญ่ เช่น ดิน หิน น้ำ ลม ไฟ ภาพต่างๆ รวมถึงต้นไม้

2 การรับรู้บุคคล (Person Perception) เป็นการรับรู้องค์ประกอบส่วนบุคคล ทั้งของตนเองและของผู้อื่น กลุ่มสังคมและกลุ่มวัฒนธรรม เหตุการณ์ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่ชัดเจน หรือไม่ก็ได้ ซึ่งพอจะจำแนกได้ 3. ด้านหรือมิติ คือ

2.1. ด้านกายภาพ (Physical Dimension) เช่น รูปร่าง สีส้ม สีผิว ใบหน้า ฯลฯ

2.2. ด้านพฤติกรรมอันสื่อถึงลักษณะนิสัยของผู้แสดงออก (Behavioral Dimension: trait) เช่น ยิ้มหวาน ยิ้มแหย่ ยิ้มเยาะ เดินเร็ว พูดซ้ำๆ กระทำอย่างรุนแรง เป็นต้น

2.3. ด้านการแสดงออกเชิงการปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal Dimension Interaction) เช่น เมื่อนาย ก. ติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ เขาพูดด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ และมีท่าทีที่แสดงความเคารพ เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วย การให้บริการสาธารณะและการให้บริการด้านทะเบียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 การให้บริการสาธารณะ

ปฐม มณีโรจน์ (อ่างใน พัทธ์ชัย ตระกูล , 2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 อ่างใน พัทธ์ชัย ตระกูล , 2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการลงต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package Service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้คือ

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก่อกเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

(3) จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

(1) ข้าราชการจะต้องถือว่ากรให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

(3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียม กับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือได้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

(1) การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

(2) การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

(3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางกระทรวงทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถือว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับพึงเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจ

เป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7) ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

(1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

(2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรลงทะเบียนในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและ

สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

Millet (อ้างใน พัทฑกษ ตรีษทิม,2538 : 33) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (อ้างใน พัทฑกษ ตรีษทิม ,2538 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
 - 3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
 - 5) การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย
- Paradurman , Zeithal, & Barry (อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ 2535 : 14-15)
- ซึ่งกล่าวถึงหลักการการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - (1) ความสม่ำเสมอ
 - (2) ความพึงพาได้
- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - (1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - (2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - (3) ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - (4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - (1) ความสามารถในการให้บริการ
 - (2) ความสามารถในการสื่อสาร
 - (3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - (1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - (2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - (3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - (4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - (1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - (2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - (3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - (1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - (2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (Security) ได้แก่ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - (1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - (2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - (3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)
 - (1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - (2) การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - (3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.2.2 การให้บริการด้านทะเบียน

การวัดระดับความสำเร็จของงานด้านการทะเบียน คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงสุด นั่นคือ ประชาชนจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อเดินขึ้นอำเภอ และเดินลงจากอำเภอหลังจากรับบริการแล้ว ความพึงพอใจของประชาชนจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบดังนี้ (สิงห์สองพันปี (นามแฝง) ,2536 : 36)

- 1) ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
- 2) ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายเข้าใช้เวลาน้อยลง การจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และ ให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
- 3) ความสะดวกจากระบบงานทะเบียน ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า จะต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
- 4) ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่างของแผนกทะเบียน มีบริการน้ำดื่ม
- 5) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 6) วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาติดต่อ

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนหรือการบรรลุนิติกรรมความมุ่งหมายของการทะเบียน คือ จะต้องเป็นเอกสารทางกฎหมายที่ ถูกต้อง รักษาสิทธิ และหน้าที่ของประชาชน อีกทั้ง ต้องทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ พอใจหรือ ถูกใจ กับผลงาน และ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับด้วย (กองการทะเบียน ,2536 ถ : 40)

ประสิทธิภาพ { ถูกต้อง (ทางกฎหมาย , ข้อเท็จจริง , นโยบาย)
ถูกใจ (สถานที่, ความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการบริการ, การสื่อความหมาย)

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 การให้บริการในภาคเอกชน

ธีระศักดิ์ วระสุข (2537) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ผู้มาใช้บริการ 92 % มีความพึงพอใจ และ ควรปรับปรุงบริการด้าน การสร้างความรู้สึกที่ดีกับลูกค้า , การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า , เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีสภาพใช้งานดี และ ด้านอาคารสถานที่ นอกจากนี้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคตโดยพบว่า ผู้มีความพึงพอใจสูง มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้มีความพึงพอใจต่ำ มักเป็นผู้ที่ไม่แน่นอนว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

พฤทธิ บุญทน (2536 อ้างใน ธีระศักดิ์ วระสุข ,2537 : 19-20) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรหรือค้าขาย มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น

2.3.2 การให้บริการภาครัฐ

กรมการปกครอง (2532 ,154-157) ได้สอบถามความคิดเห็นของประชาชน 4 ภาคๆ ละ 4 จังหวัดๆ ละ 2 อำเภอ รวม 32 อำเภอ เกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการด้านทะเบียนต่างๆ และการทำบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนได้รับการบริการในด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี แต่งานบางอย่างยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น การขอถอนชื่อบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน,

การจดทะเบียนชื่อตัว ชื่อสกุล, การจัดทำทะเบียนสัตรีพาทนะ, การจดทะเบียนอาวุธปืน, การขอ อนุญาตมีและใช้อาวุธปืน, การทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีตอบว่าไม่ได้รับบริการดีเท่าที่ควร ระหว่างร้อยละ 30.2-38.5 ซึ่งรายงานได้วิเคราะห์ไว้ว่า งานทะเบียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เช่น การขออนุญาตมีและใช้อาวุธ ปืน หรือความมั่นคงของชาติ เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะ ต้องมีความรัดกุมรอบคอบ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย โดยไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ทาง ราชการได้ จึงไม่สามารถบริการประชาชนด้วยความรวดเร็วเท่าที่ควรได้

อัญชลี เหล่าริติพงษ์ (2524 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม ,2538 : 35) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวกประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

สุดจิต จันทระประทีน (2524 อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม ,2538 : 35) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่า การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิง ประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และ ประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้ บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่า จะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการ ของเขตให้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมี อธิยาศัย และเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม การบริหาร งานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านการประชาสัมพันธ์ และในส่วนของความคิดเห็นของข้าราชการ พบเช่นกันว่า ถ้าต้องการ ให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่ปรับปรุง ที่ตัวข้าราชการและ การบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

นิพนธ์ คำพา (2518 อ้างใน พิทักษ์ ตระหิม 2538 : 36) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค . ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินจำเป็น และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

ประสิทธิ์ ลีสวัสดิ์ (2528) ศึกษาทัศนคติของประชาชนเรื่อง การให้บริการของงานทะเบียน และเครื่องหมายการค้า พบว่า

1. ประชาชนที่มาติดต่อ มีทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความตั้งใจปฏิบัติงาน และทำงานด้วยความรวดเร็วสม่ำเสมอ
2. การที่กอง ได้จัดตั้งหน่วยบริการแนะนำประชาสัมพันธ์ขึ้น เป็นการเฉพาะแก่ผู้มาติดต่อ นั้น มีประโยชน์และช่วยให้เกิดความรวดเร็วขึ้น และเพิ่มทัศนคติในทางที่ดีขึ้น
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างกองสถิติบัตร และเครื่องหมายการค้ากับผู้ดำเนินการจดทะเบียนไม่มีปัญหามากนัก ทัศนคติโดยส่วนรวมอยู่ในเกณฑ์ดี
4. ผู้จดทะเบียนเครื่องหมายการค้าเห็นประโยชน์ จากการที่กองฯ ครังครัดต่อระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงานและพิจารณาอนุมัติจึงมีทัศนคติในทางที่ดี
5. ในเรื่องการอำนวยความสะดวก เรื่องที่ง่ายและเจ้าหน้าที่ให้บริการยังมีไม่เพียงพอ

พิทักษ์ ตระหิม (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา พบว่า กิจกรรมด้านสาธารณูปโภคโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ร้อยละ 61.4) เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ งานรักษาความสะอาด (66.1) งานโยธา (56.9) งานปกครอง (37.1) และงานอนามัย (31.9) และเสนอแนะให้ปรับปรุง (1) ด้านระบบการให้บริการในเรื่อง ความมีคุณค่าใช้สอย , ความเพียงพอทั่วถึงและความพัฒนาก้าวหน้า (2) ด้านกระบวนการให้บริการในเรื่อง ความสะดวกในการขอรับบริการ, ความรวดเร็วของขั้นตอนและความสม่ำเสมอต่อเนื่อง

(3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่อง ความเอาใจใส่หน้าที่และความเสมอภาค เสมอหน้า ในส่วนฝ่ายทะเบียน ซึ่งเป็นด้านบริการเฉพาะด้าน ในเชิงปฏิบัติผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยได้ประมาณ 90 % ทั้งนี้เพราะเอกสารและขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดเก็บ , คัดเอกสาร และการบริการประชาชนจะได้รับความสะดวกและรวดเร็วมาก

โชติช่วง ภิรมย์ (2538) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำนักงานใหญ่และสาขา เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อ, ความเป็นธรรมในการบริการ, พฤติกรรมพนักงาน, นโยบายสินเชื่อ, สถานที่ต้อนรับอุปกรณ์และบรรยากาศ, ขั้นตอนในการบริการ, ความรวดเร็วฉบับไว และความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่า สถานที่ใช้บริการ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ วัตถุประสงค์การกู้และประเภทการกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ภูมิฐานะ และอาชีพของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีภูมิฐานะในต่างจังหวัด จะมีความพึงพอใจสูงกว่า ลูกค้าที่มีภูมิฐานะในกรุงเทพมหานครและ ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจสูงกว่า ลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ (แผนภูมิที่ 2.1) คือ

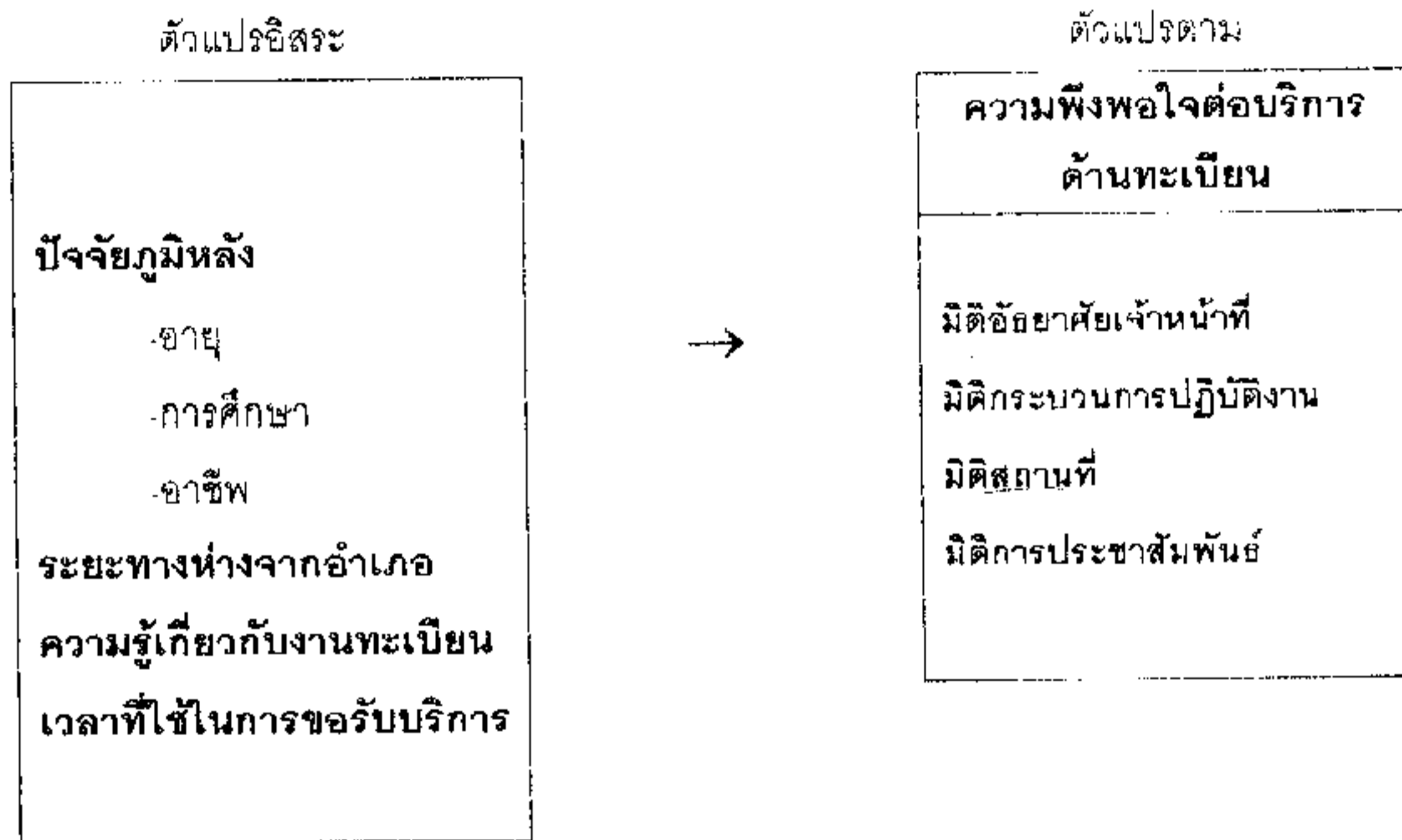
2.4.1 ตัวแปรปัญหา (Problematic Variable)

กำหนดให้ตัวแปรปัญหาคือ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

2.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

กำหนดให้ตัวแปรปัญหา เป็นตัวแปรตาม

แผนภูมิที่ 2.1
กรอบแนวคิดในการวิจัย



2.4.3 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

กำหนดให้ ปัจจัยภูมิหลัง , ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากอำเภอ และ เวลาที่ใช้ในการขอรับบริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน มีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยภูมิหลัง ประกอบด้วย

- อายุ
- การศึกษา
- อาชีพ

2) ระยะทางห่างจากอำเภอ

3) ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน

4) เวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

สำหรับความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน สามารถพิจารณาตามมิติและองค์ประกอบได้ ดังนี้

มิติธรรมาศยของเจ้าหน้าที่

- (1) การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความเต็มใจให้บริการ
- (3) ความสุภาพอ่อนโยน
- (4) ความซื่อสัตย์สุจริต

มิติกระบวนการปฏิบัติงาน

- (1) ความเสมอภาค
- (2) ความรวดเร็ว
- (3) ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
- (4) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่
- (5) การพัฒนาการบริการ
- (6) ค่าใช้จ่ายที่ทางราชการกำหนด

มิติสถานที่

- (1) ความสะดวกในการเดินทาง
- (2) พื้นที่สำนักงาน
- (3) ความสะอาดสวยงาม
- (4) อุปกรณ์อำนวยความสะดวก

มิติการประชาสัมพันธ์

- (1) ความเพียงพอของเอกสาร
- (2) ความครอบคลุมทั่วถึง

2.5 คำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition)

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน หมายถึง ความรู้สึกหรือสภาพทางอารมณ์ ในทางที่ดีของผู้รับบริการด้านทะเบียน อันเป็นผลจากการประเมิน การรับรู้ พฤติกรรมการให้บริการและสภาพแวดล้อม โดยบุคคลจะเปรียบเทียบว่าการบริการที่เกิดขึ้นจริงสอดคล้องกับ สภาพที่ควรจะเป็นหรือตอบสนองของความต้องการของตนมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 4 มิติ กล่าวคือ 1). ด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลิกลักษณะโดยรวมของผู้ให้บริการ นับตั้งแต่ การชี้แจงขั้นตอนการขอรับบริการ, การเต็มใจให้บริการ, ความสุภาพอ่อนโยน รวมทั้งความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์ 2). ด้านกระบวนการปฏิบัติงานหรือลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี ได้แก่ การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่ลำเอียง, ความรวดเร็ว, การวางระเบียบที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ไม่ทำให้การบริการหยุดชะงัก มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เพียงพอ, เสียค่าใช้จ่ายต่างๆไม่สูงเกินไปและ การพัฒนาการบริการ 3). ด้านสถานที่ ได้แก่ ท่าเลที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทาง มีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอ การตกแต่งให้สะอาดสวยงามและมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และ 4). ด้านการประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการมารับบริการ ได้แก่ มีเอกสารประชาสัมพันธ์เพียงพอ และการใช้สื่อต่างๆให้ครอบคลุมทั่วถึงมากที่สุด

ระยะทางห่างจากอำเภอ หมายถึง ระยะทางโดยประมาณจากบ้านผู้รับบริการมาจนถึงที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน หมายถึง คะแนนจากการทดสอบความรู้ของผู้รับบริการในเรื่องเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันอย่างใกล้ชิด มีเนื้อหาครอบคลุมด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนราษฎร

เวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ หมายถึง เวลาทั้งหมดนับตั้งแต่ผู้รับบริการยื่นคำขอรับบริการกิจกรรมต่างๆจนกระทั่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

การพัฒนาการบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มทรัพยากรที่จำเป็นในการให้บริการด้านทะเบียน เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของเอกสารการทะเบียน

ความครอบคลุมทั่วถึง หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสารด้านการทะเบียน โดยใช้สื่อต่างๆ ทั้งสื่อบุคคลและสื่อมวลชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

2.6 สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน และมีเหตุผลเบื้องหลัง ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์เชิงปฏิฐานกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน อายุของผู้มารับบริการในช่วงต่างๆ ย่อมมีความแตกต่างกันทางด้านประสิทธิผลในการติดต่องานทะเบียนรู้ว่าต้องเตรียมเอกสารหรือปฏิบัติตนอย่างไร จึงจะทำให้ตอบสนองความต้องการกล่าวคือบุคคลที่อายุมากกว่าน่าจะเกิดความพึงพอใจ มากกว่า บุคคลที่อายุน้อยกว่า

สมมติฐานที่ 2 คนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนต่างกัน บุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่า จะมีความรู้ในระเบียบกฎหมาย มีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการให้บริการได้ และจะมีค่าเสียโอกาสของเวลาสูงกว่าบุคคลที่มีการศึกษาดำกว่า ดังนั้นเมื่อมาติดต่องานทะเบียนน่าจะเกิดความพึงพอใจน้อยกว่าบุคคลที่มีการศึกษาดำกว่า

สมมติฐานที่ 3 คนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนต่างกัน บางอาชีพ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับเอกสารอยู่บ่อยๆ เช่น ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ, นักเรียนนักศึกษา จะเห็นความสำคัญของเอกสารการทะเบียนและรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ประหยัดเวลาในการติดต่อรับบริการ น่าจะได้รับการตอบสนองที่ทำให้พึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่น

สมมติฐานที่ 4 ระยะทางห่างจากอำเภอมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

การเดินทางเป็นระยะทางไกลๆ ของผู้รับบริการ ทำให้เสียเวลา, เสียค่าใช้จ่ายจำนวนหนึ่ง แต่ถ้าเดินทางระยะทางใกล้กว่าอาจจะมี ความพึงพอใจมากกว่าระยะทางไกล

สมมติฐานที่ 5 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนมีความสัมพันธ์เชิงบวกับฐานต่อความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านทะเบียน

หากผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจ ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันมากเพียงพอ และปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อมาติดต่องานทะเบียน น่าจะทำให้พึงพอใจมากกว่าบุคคลที่มีความรู้น้อยกว่า

สมมติฐานที่ 6 เวลาที่ใช้ในการรับบริการมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

เนื่องจากการบริการด้านทะเบียนในแต่ละวันมีประชาชนไปติดต่อเป็นจำนวนมาก อาจทำให้ต้องรอคอย หรือบางกิจกรรมมีขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าบางกิจกรรม ดังนั้น เวลาในการรับบริการรวมทั้งหมด น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ ระยะเวลารอคอยน้อย น่าจะทำให้พึงพอใจมากกว่าระยะเวลารอคอยนานกว่า

สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจรวมต่อการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่ง มีความแตกต่างกัน

เนื่องจากสำนักทะเบียนอำเภอต่างอย เป็นสำนักทะเบียนที่ได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่น จึงน่าที่จะจัดทำบริการ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ดีกว่า สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสกลนคร จึงคาดว่าทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากกว่า โดยพิจารณาแยกตามองค์ประกอบซึ่งได้กำหนดเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 7.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ออัยยาศัยของเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่งมีความแตกต่างกัน

เนื่องจากความพึงพอใจในบริการด้านทะเบียน ประกอบด้วย 4 มิติ มิติแรก คือ อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ เป็นลักษณะที่เห็นได้ง่าย และเป็นขั้นตอนเริ่มต้นของการให้บริการ จึงน่าจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันของ 2 สำนักทะเบียนอำเภอ

สมมติฐานที่ 7.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่ง มีความแตกต่างกัน

มิติกระบวนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การเริ่มต้น , การดำเนินการจนเสร็จสิ้นกิจกรรมบริการ เกิดการสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นสำนักทะเบียนที่ได้รับรางวัล และที่ไม่ได้รับรางวัล น่าจะมีกระบวนการที่แตกต่างกัน และทำให้ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานที่ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่งมีความแตกต่างกัน

เนื่องจากหลักเกณฑ์พิจารณารางวัลสำนักทะเบียนดีเด่น ได้มุ่งเน้นที่การจัดสำนักงานด้วย ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับรางวัล จึงน่าจะมีการจัดสถานที่ได้สะอาดสวยงาม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ อันส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่ง มีความแตกต่างกัน

การจัดเตรียมเอกสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานทะเบียน ซึ่งสำนักทะเบียนดีเด่นย่อมสามารถทำได้ครบถ้วนกว่า คาดว่า จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

บทที่ 3

สำนักทะเบียนอำเภอและภารกิจด้านงานทะเบียน

ในบทนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอและภารกิจด้านงานทะเบียน ประกอบด้วย 6 หัวข้อคือ การแบ่งส่วนราชการของกรมการปกครอง การแบ่งส่วนราชการของอำเภอ ลักษณะทั่วไปของงานทะเบียน งานทะเบียนในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง งานทะเบียนในความรับผิดชอบของอำเภอ และการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 การแบ่งส่วนราชการของกรมการปกครอง

กรมการปกครองถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงมหาดไทยในสมัยเริ่มก่อตั้งใช้ชื่อว่า กรมพลำภัง จนกระทั่งภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี 2475 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมมหาดไทย และในปี 2505 ได้เปลี่ยนเป็นกรมการปกครองจนถึงปัจจุบัน

เดิมกรมการปกครอง ได้มีการแบ่งส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของกรมการปกครอง พ.ศ. 2522 โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ หน่วยราชการส่วนกลาง ประกอบด้วยหน่วยงานระดับกอง 18 กองและหน่วยราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยที่ทำการปกครองจังหวัด อำเภอ และกิ่งอำเภอ

ในปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ กรมการปกครองได้ปรับปรุงและจัดแบ่งส่วนราชการขึ้นใหม่ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2536 โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้ (กรมการปกครอง, 2538 : 1)

1. หน่วยงานราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย

- 1) หน่วยราชการระดับกอง จำนวน 8 กอง ดังนี้
 - (1) สำนักงานเลขานุการกรม
 - (2) กองคลัง

- (3) กองการเจ้าหน้าที่
- (4) กองการเลือกตั้ง
- (5) กองการสอบสวนและนิติการ
- (6) กองการสื่อสาร
- (7) กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- (8) กองวิชาการและแผนงาน

2. หน่วยงานระดับสำนัก จำนวน 6 สำนัก ดังนี้

- (1) สำนักบริหารการทะเบียน
- (2) สำนักบริหารการปกครองท้องที่
- (3) สำนักบริหารการศึกษาท้องถิ่น
- (4) สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
- (5) สำนักประสานงานมวลชน
- (6) สำนักอำนวยการอาสาสมัครพัฒนาชน

3. หน่วยงานที่เทียบเท่าระดับสำนัก จำนวน 1 แห่ง ได้แก่วิทยาลัยการปกครอง

4. หน่วยงานระดับกองที่ไม่ได้จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

สำนักงานผู้ตรวจราชการ กรมการปกครอง และกองตรวจสอบระบบบัญชี

2. หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

- 1). ที่ทำการปกครองจังหวัด
- 2) ที่ทำการปกครองอำเภอ
- 3). ที่ทำการปกครองกิ่งอำเภอ

นอกจากนี้กรมการปกครองได้ตั้งสำนักงานอำเภอ เพื่อช่วยเหลือในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคระดับอำเภออีกด้วย

3.2 การแบ่งส่วนราชการของอำเภอ

อำเภอเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนภูมิภาครองจากจังหวัด ซึ่งไม่มีสภาพนิติบุคคลเหมือนจังหวัด โดยปกติอำเภอแบ่งเขตการปกครองเป็นกิ่งอำเภอด้วย ทั้งนี้เพื่อความ

สะดวกในการปกครองและความจำเป็นในการปกครอง อำเภอเป็นหน่วยงานการปกครองที่สำคัญมาก เพราะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนเป็นปกติประจำวัน

การจัดตั้งยุบและเปลี่ยนเขตอำเภอ จะต้องกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาหลักเกณฑ์การจัดตั้งอำนาจนั้นจะต้องอาศัยหลักเกณฑ์การจัดตั้งอำเภอตามมติคณะรัฐมนตรีลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2526 ที่กำหนดไว้ดังนี้ (อภิวรรณ หล้าพิมพ์ ,2537 : 36)

1. เป็นท้องที่ที่พลเมือง 25,000 คนขึ้นไป
2. ได้ยกฐานะจากกิ่งอำเภอที่ตั้งมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือไม่น้อยกว่า 3 ปี ในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็น
3. มีรายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ตั้งแต่ 100,000 บาทต่อปีขึ้นไป
4. ต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดและสภาจังหวัด

ในแต่ละอำเภอจะมีนายอำเภอ เป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอ และรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอโดยมีปลัดอำเภอและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่างๆส่งมาประจำให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยนายอำเภอ

การแบ่งส่วนราชการของอำเภอออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ มีดังนี้

1. สำนักงานอำเภอมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอนั้นๆ โดยมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการเป็นศูนย์กลางในการบริหารราชการอำเภอ
2. ส่วนราชการต่างๆประจำอำเภอ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้นในอำเภอ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้นๆ เช่น ที่ดินอำเภอ สรรพากรอำเภอ ที่ทำการปกครองอำเภอ เป็นต้น

ในส่วนของงานทะเบียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอตามรายละเอียดของการแบ่งงานที่ทำการปกครองอำเภอ

ที่ทำการปกครองอำเภอแบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย 8 งานดังนี้

1. ฝ่ายปกครองและพัฒนาแบ่งออกเป็น 3 งาน คือ
 - 1). งานปกครอง
 - 2). งานพัฒนาท้องที่
 - 3). งานการเงินและบัญชี

2. ฝ่ายทะเบียนและบัตร แบ่งออกเป็น 3 งานคือ

- 1). งานทะเบียนราษฎร
- 2). งานทะเบียนทั่วไป
- 3). งานบัตรประจำตัวประชาชน

3. ฝ่ายกิจการพิเศษ แบ่งออกเป็น 2 งานคือ

- 1). งานป้องกัน
- 2). งานส่งเสริมการปกครอง

3.3 ลักษณะทั่วไปของงานทะเบียน

งานทะเบียนคืองานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบันทึกรายการของคน สัตว์ สิ่งของ ซึ่งแสดงถึงลักษณะรูปพรรณสัณฐานเจ้าของหรือกรรมสิทธิ์ อันจะก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ที่กฎหมายให้การรับรองและคุ้มครอง

3.3.1 วัตถุประสงค์ของงานทะเบียน

1. เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของประชาชน ซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป เมื่อมีการจดทะเบียนเอกสาร
2. เป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistical Record) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่างๆ เมื่อนำมาประมวลวิเคราะห์แล้ว จะเกิดประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมืองการปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

3.3.2 ความจำเป็นที่ต้องมีทะเบียนสถานะบุคคล

ทะเบียนสถานะบุคคลมีขึ้นเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคลทุกคนในรัฐ เพราะมีความสำคัญที่จะต้องทราบฐานะของบุคคลเหล่านั้น ในอดีตปรากฏตามกฎหมายตราสามดวง กำหนดไว้ใน “พระอัยการบานแผนก” ว่าด้วยมูลคดีวิวาทในเรื่องแบ่งปันงานพะเนาะหมู่ชากันเตอมฝ่ายทหาร พลเรือน ให้เจ้าหมื่น “เถบียรหางว่าวหมู่ไพร่หลวงและภักพวก สมกำลัง เลวไท เลวทาส ขึ้นไว้แก่พระสัสดีซ้ายขวา” เมื่อ ร.ศ. 128 จึงมีพระราชบัญญัติสำหรับทำบัญชีคน

ในราชอาณาจักรขึ้นและมีการแก้ไขต่อมา จนถึงพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 นอกจากทะเบียนราษฎรแล้ว ยังมีทะเบียนเฉพาะเรื่องอีกมากมาย เช่น ทะเบียนครอบครัว ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2478 การลงโฆษณาข้อความเกี่ยวกับสถานะบุคคลในราชกิจจานุเบกษาตามที่กฎหมายบังคับไว้ เป็นต้น (จิตติ ตึงศรัทธีย์, 2530 : 41)

3.3.3 ลักษณะที่ดีของทะเบียนสถานะบุคคล

ทะเบียนสถานะบุคคลโดยทั่วไปควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร, 2535 : 105-106)

1. **ทำได้ง่าย** ทะเบียนราษฎรควรมีรายการบุคคลที่ถูกต้องมากที่สุด และมีรายการผิดพลาดน้อยที่สุด พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 36 ได้กำหนดให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นจัดทำทะเบียนบ้านไว้ทุกบ้าน และมาตรา 37 การเพิ่มชื่อและรายการของบุคคลลงทะเบียนบ้านหรือในทะเบียนบ้านกลางให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด จากหลักดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ระเบียบสำนักทะเบียนกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่ง่ายต่อการปฏิบัติไม่ว่าในส่วนของประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ที่ใช้ดุลพินิจจากหลักฐานเพียงไม่กี่อย่างก็สามารถวินิจฉัยได้ว่า จะดำเนินการให้แก่ผู้ร้องได้หรือไม่ และหากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ ระเบียบขาก็กำหนดให้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ ว่าทำไมจึงทำไม่ได้เพื่อป้องกันการใช้อำนาจที่ไม่ชอบ (abuse of power) หรือการใช้อำนาจตามอำเภอใจ (arbitrary)

2. **ต้องบริบูรณ์** ทะเบียนราษฎรควรมีรายการครบถ้วนแสดงข้อมูลของบุคคลมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 38 กำหนดไว้ว่า เมื่อมีคนเกิดในบ้าน ผู้มีหน้าที่ตามกฎหมายต้องแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด หากเกิดนอกบ้านก็ต้องแจ้งการเกิดภายใน 15 วันเหมือนกัน ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนดให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 30 วันนับแต่วันเกิดนอกจากพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรแล้ว ยังมีกรณีอื่นๆที่กำหนดให้จดทะเบียน เช่น การสมรส การรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม เป็นต้น ซึ่งต้องมีการลงรายการในทะเบียนให้บริบูรณ์ครบถ้วน

3. **ต้องรวมอยู่ในที่เดียวกัน** เพื่อประโยชน์ในการค้นหาได้ง่ายพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8 ได้กำหนดให้มีสำนักทะเบียนกลางขึ้นเพื่อมีหน้า

ที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรทั่วประเทศ และมาตรา 1 กำหนด ให้
สำนักทะเบียนกลางมีอำนาจในการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรได้

4. ต้องเปิดเผย ทะเบียนราษฎรมีไว้เพื่อประโยชน์แก่การแสดงรายการ
ของบุคคล ใช้ยืนยันบุคคลอื่นได้ จึงต้องให้ผู้ประสงค์ตรวจดูมีโอกาสดูกระทำเช่นนั้นได้ พระราช
บัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 6 จึงได้กำหนดให้ผู้มีส่วนได้เสียจะขอตรวจหรือคัด
สำเนารายการหรือให้นายทะเบียนคัดและรับรองซึ่งสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียน
คนตาย ฯลฯ ได้ที่สำนักทะเบียนในเวลาราชการ ทะเบียนสถานะบุคคลเป็นเอกสารมหาชนซึ่งเจ้า
หน้าที่ได้ทำขึ้นหรือรับรอง ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 127 บัญญัติว่า
เอกสารมหาชนนี้ ตลอดจนสำเนาที่รับรอง ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าแท้จริงและถูกต้อง เป็นหน้า
ที่ผู้ที่ได้แย้งเอกสารนั้นต้องนำสืบหักล้าง

3.4 งานทะเบียนในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง

“ การทะเบียน ” ได้มีมาตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว
รัชกาลที่ 6 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ แต่การทะเบียนต่าง ๆ ของกระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้ง
กรมการทะเบียนขึ้นในปี พ.ศ. 2455 แบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 แผนก คือ แผนกการทำบัญชี
ข้าราชการกระทรวงมหาดไทยในกรุงและหัวเมือง ทำเนียบข้าราชการและทำเนียบท้องที่ แผนก
การทำสำมะโนครัว แผนกการทำประวัติข้าราชการกระทรวงมหาดไทยในกรุงและหัวเมือง และ
แผนกเก็บหนังสือราชการ

การแบ่งส่วนราชการในกระทรวงมหาดไทย ได้มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเรื่อยมาตาม
เหตุการณ์และกาลสมัย ปัจจุบันนี้ งานการทะเบียนของกรมการปกครอง อยู่ในความรับผิดชอบ
ของสำนักบริหารการทะเบียน สำหรับราชการส่วนภูมิภาคแบะท้องถิ่น อยู่ในความรับผิดชอบ
ของที่ทำการปกครองจังหวัด ที่ทำการปกครองอำเภอและกิ่งอำเภอ สำนักงานเขต เมืองพัทยา
และเทศบาลทั่วประเทศ

กรมการปกครองได้มอบหมายให้หน่วยงานระดับสำนักรับผิดชอบงานทะเบียนใน
อำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง เรียกว่า สำนักบริหารการทะเบียน โดยมีหน่วยงานระดับส่วน
รับผิดชอบงานทะเบียนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ส่วนการทะเบียนทั่วไป รับผิดชอบงานทะเบียน ดังนี้

1) งานทะเบียนครอบครัว เป็นงานการทะเบียนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัวที่กฎหมายรับรองคุ้มครองสิทธิ และกำหนดหน้าที่ของบุคคล ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เลิกรับบุตรบุญธรรม บันทึกรฐานะแห่งครอบครัว และบันทึกฐานะภริยา ซึ่งปัจจุบันได้มีชาวต่างชาติอพยพเข้าเมืองมาโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ได้ใช้วิธีการทางการทะเบียนครอบครัว โดยจดทะเบียนสมรสกับคนไทย หรือให้คนไทยจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม เพื่อหวังผลการแปลงสัญชาติเป็นคนไทยในภายหลัง อันเป็นการสร้างปัญหายุ่งยากทางสังคม และอาจเป็นผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติอีกด้วย

2) งานทะเบียนชื่อบุคคล เป็นงานการทะเบียนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ในกรณีที่มีบุคคลหลบหนีเข้าเมืองหรืออพยพ หาวิธีการต่าง ๆ และอาศัยการปฏิบัติงานที่หละหลวมของเจ้าหน้าที่เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล เพื่อให้ผู้อื่นเชื่อว่าเป็นบุคคลสัญชาติไทย อันจะเป็นประโยชน์ในการใช้สิทธิในฐานะที่เป็นคนไทย

3) งานทะเบียนอาวุธปืน เป็นงานการทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติ และมีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

4) งานทะเบียนมูลนิธิ เป็นงานการทะเบียนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ เพราะมูลนิธิเป็นกองทุนทรัพย์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อบำเพ็ญทาน ช่วยเหลือประชาชนคนยากจน ขาดแคลน และสนับสนุนส่งเสริมกิจการศาสนา วิทยาศาสตร์ วัฒนธรรม รวมทั้งบำเพ็ญสาธารณกุศลต่าง ๆ

5) งานทะเบียนมัลลยิต เป็นงานการทะเบียนที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงและปลอดภัยของชาติ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของประชาชนชาวไทยผู้นับถือศาสนาอิสลามและชบวนการแยกดินแดนในจังหวัดชายแดนภาคใต้

6) งานทะเบียนนศาลเจ้า เป็นงานที่จัดอยู่ในประเภทที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ซึ่งกองการทะเบียนมีหน้าที่ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด เพราะอาจเป็นที่ชุมนุมของพวกอั้งยี่ หรือเป็นที่ชุมนุมสะสมอาวุธของผู้คิดร้ายต่อประเทศ โดยเฉพาะศาลเจ้าเอกชนที่ยังไม่มีกฎหมายเพื่อการนี้ใช้ควบคุมโดยเฉพาะ

7) งานทะเบียนสัตว์พาหนะ สัตว์พาหนะที่ต้องมีการควบคุมจดทะเบียน ได้แก่ ช้าง ม้า โค กระบือ ล่อ ลา ซึ่งนับวันจะมีความมั่นคงต่อเศรษฐกิจและการขนส่งยุทธปัจจัยของประเทศ โค กระบือ นอกจากมีส่วนในด้านเกษตรกรรมทำนาแล้ว ยังเป็นอาหารหลักที่

สำคัญอย่างหนึ่งที่รัฐต้องควบคุมจำนวนอย่างใกล้ชิดและถูกต้อง ส่วนช้าง ม้า ลา ล่อ ก็เป็นสัตว์พาหนะที่จะเป็นส่วนช่วยอย่างมากในการขนส่งกำลังบำรุงในพื้นที่กันดาร หรือในภาวะที่น้ำมันขาดแคลน

8). งานทะเบียนนิติกรรม เป็นบริการของรัฐที่ให้ความคุ้มครองรับรองสิทธิของบุคคลในการทำนิติกรรมต่าง ๆ ระหว่างบุคคล

9). งานทะเบียนพินัยกรรม เป็นงานการทะเบียนที่ถือว่าเป็นบริการของรัฐในด้านกฎหมายอีกประเภทหนึ่ง ที่ต้องการให้ความสะดวกแก่ประชาชนในการจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก โดยมีกฎหมายให้ความคุ้มครองรับรองการกระทำนั้น

10). งานทะเบียนเกาะ ถือว่าเป็นงานการทะเบียนที่เกี่ยวกับความมั่นคงและปลอดภัยของประเทศอีกทะเบียนหนึ่งที่กรมการปกครองต้องควบคุมดูแล รวมทั้งการสำรวจข้อมูลต่างๆ ของเกาะอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อใช้ประโยชน์ในการกักกันผู้อพยพ หรือบุคคลที่เป็นภัยต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ

11). งานควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการขายและค้าโบราณวัตถุ โบราณสถาน ศิลปวัตถุ ประเภทอัญมณี ประเภทรถยนต์ และอื่น ๆ ซึ่งบางประเภทเป็นมรดกล้ำค่าของชาติ และบางอย่างเป็นทรัพย์สินที่มีค่าของประชาชน หากไม่ควบคุมดูแลแล้วอาจมีการโจรกรรมทรัพย์สินดังกล่าวไปขาย อันจะกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน และโบราณสถาน โบราณวัตถุอาจถูกทำลายหรือสูญหายได้ การควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายในจังหวัดอื่นนอกจากเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการทะเบียนทั่วไป

12). งานสมาคม ถือว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภัยอันตรายต่อสวัสดิภาพของประชาชนหรืออาจจะก่อให้เกิดความไม่สงบในบ้านเมือง ฉะนั้นการดำเนินการจดทะเบียนสมาคมในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานครให้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการทะเบียนทั่วไป กรมการปกครองเป็นเจ้าของเรื่อง ทำหน้าที่กำกับดูแลการจดทะเบียนสมาคมให้เป็นไปตามระเบียบและกฎหมาย

13). งานสุสานและฌาปนสถาน เป็นงานเกี่ยวกับความมั่นคงและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากการขุดตั้งสุสานและฌาปนสถาน ตลอดจนการดำเนินการนั้นมีการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไข วิธีการควบคุมที่ชัดเจน เพื่อป้องกันการทำลายสิ่งแวดล้อม เป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพื้นที่เกษตรกรรมมิให้สูญหายไปโดยเปล่าประโยชน์ รวมทั้งเป็นการควบคุมการใช้ที่ดินให้เกิดประโยชน์มากที่สุดอีกด้วย

2. ส่วนการทะเบียนราษฎร รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ และการแจ้งเกี่ยวกับการขอเลขที่บ้าน เป็นต้น

3. ส่วนบัตรประจำตัวประชาชน รับผิดชอบงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน โดยเป็นผู้ออกบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่คนไทยที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน และมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3.5 งานทะเบียนในความรับผิดชอบของอำเภอ

ฝ่ายทะเบียนและบัตร หรือ สำนักทะเบียนอำเภอ รับผิดชอบงานทะเบียน แบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

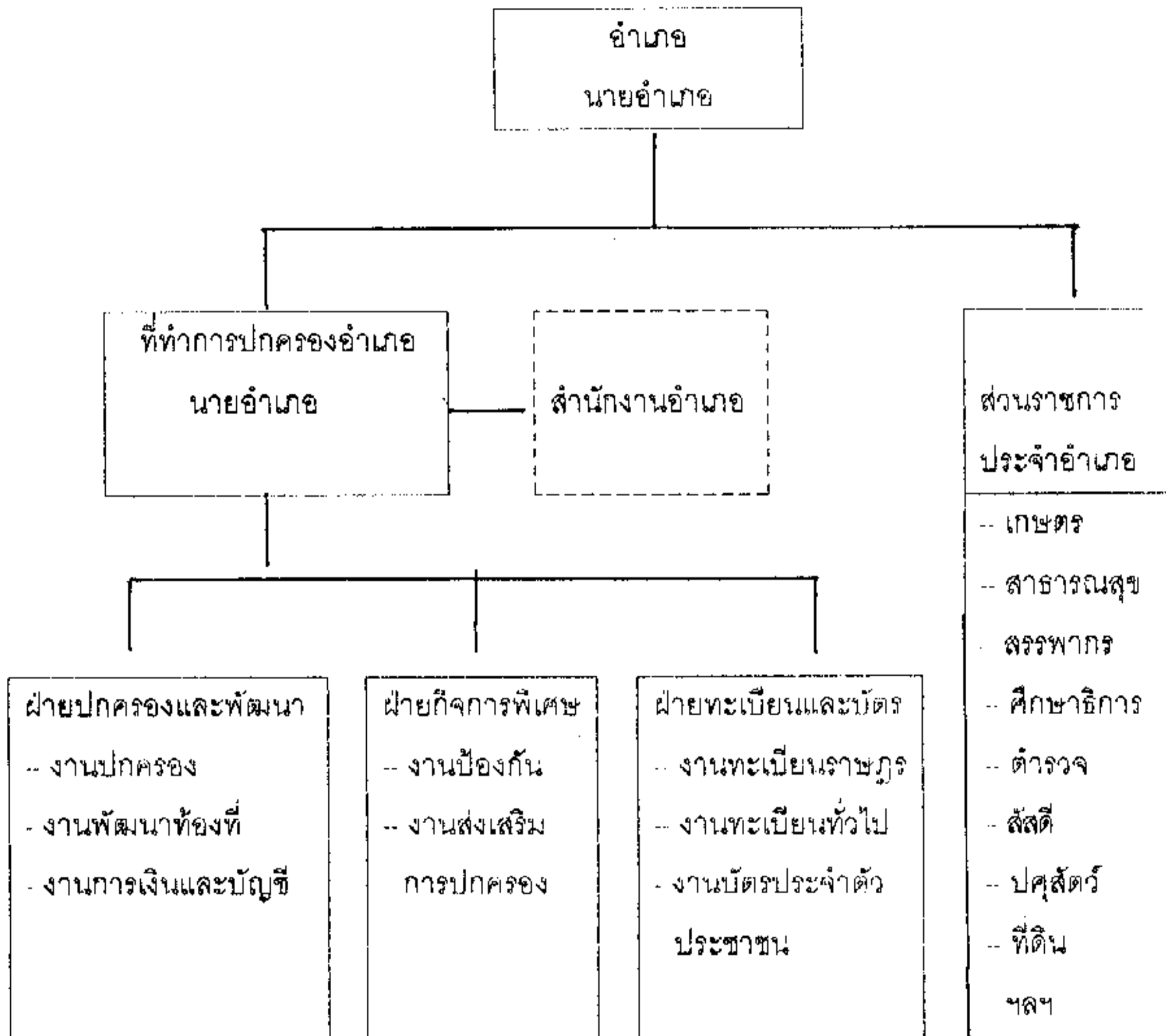
1). งานทะเบียนราษฎรตาม พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ได้แก่การจัดทำทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน (การปลูกบ้าน การรื้อถอนบ้าน) การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การคิดและรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร การสอบสวนรับรองบุคคล โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่

2). งานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง 10 ทะเบียน คือทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนอาวุธปืน ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนเกาะ ทะเบียนมัสยิด ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนนิติกรรม

3). งานบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่พิจารณาดำเนินการรับคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนในกรณีต่าง ๆ เช่น การขอมีบัตรเป็นครั้งแรก บัตรหมดอายุ เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน พ้นจากสภาพการได้รับการยกเว้น เป็นบุคคลได้รับการยกเว้นขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหาย บัตรถูกทำลาย บัตรชำรุดในสาระสำคัญ และ ขอเปลี่ยนบัตร กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การออกใบแทนใบรับคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน การรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร

แผนภูมิที่ 3.1

การแบ่งส่วนราชการอำเภอ



3.6 การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น

กองการทะเบียน กรมการปกครอง ได้จัดให้มีโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นขึ้น โดยเริ่มในปี พ.ศ. 2528 ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแข่งขันกันปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการด้านงานทะเบียน ให้มีการจัดระเบียบการให้บริการที่ดี มีการดำเนินงานเป็นระบบ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นผลให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจกลับไป และรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าเชื่อถือต่อไป นอกจากนี้แล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งเป็นการเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกทางหนึ่ง โดยในปี พ.ศ. 2535 ทางกรมการปกครองได้เล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ จึงได้มีการเพิ่มรางวัลสำหรับบุคลากรดีเด่นทางด้านการทะเบียน ซึ่งคัดเลือกมาจากสำนักทะเบียนที่ได้รับรางวัล ทำให้ทุกๆ สำนักทะเบียนในปัจจุบันมีความตื่นตัวในเรื่องนี้มาก (กองการทะเบียน, 2536 ส. 25-27)

การแบ่งประเภทสำนักทะเบียน

ก. ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอ และเขตของกรุงเทพมหานคร

1. สำนักทะเบียนและเขตที่มีราษฎรไม่เกิน 50,000 คน
2. สำนักทะเบียนและเขตที่มีราษฎรระหว่าง 50,001-100,000 คน
3. สำนักทะเบียนและเขตที่มีราษฎรตั้งแต่ 100,001 คนขึ้นไป

ข. ประเภทสำนักทะเบียนของท้องถิ่นเทศบาลและเมืองพัทยา

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎรไม่เกิน 20,000 คน
2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎร 20,001-40,000 คน
3. สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎรตั้งแต่ 40,001 คนขึ้นไป

ในการพิจารณาคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นั้น กรมการปกครองได้แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การพิจารณาขั้นต้น โดยจังหวัดและกรุงเทพมหานครได้ทำการคัดเลือกและส่งสำนักทะเบียนประเภทต่างๆ เข้าประกวดประเภทละ 1 สำนักทะเบียน ส่งให้กรมฯ พิจารณา
2. การพิจารณาขั้นที่สอง คณะกรรมการคัดเลือกสำนักทะเบียน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากกองการทะเบียน กองบัตรประจำตัวประชาชน และสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร จะออกเดินทางไปตรวจสำนักทะเบียนแต่ละประเภท แล้วคัดเลือกไว้ประเภทละ 8 สำนักทะเบียน

3. การพิจารณาขั้นที่สาม กรมการปกครองจะแต่งตั้งคณะกรรมการ โดยมีผู้อำนวยการกองหรือผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง เป็นหัวหน้าคณะไปตรวจและพิจารณาตัดสินเป็นรอบสุดท้าย

รางวัลที่สำนักทะเบียนจะได้รับ คือ

1. โล่ประกาศเกียรติยศให้กับสำนักทะเบียน
2. ใบประกาศเกียรติคุณมอบให้นายทะเบียน
3. ลงรายการในสมุดประวัติข้าราชการ สำหรับนายทะเบียน และผู้ปฏิบัติงานตามที่นายทะเบียนเห็นสมควร โดยเสนอให้จังหวัดพิจารณา
4. บุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนจะได้รับใบประกาศเกียรติคุณ

หลักเกณฑ์การพิจารณา

1. การจัดสำนักงาน ควรทำให้นายทะเบียนดูแลสะดวกเรียบร้อย สวยงาม สะดวกสำหรับผู้ใช้และผู้ให้บริการ มีพื้นที่กว้างขวางโปร่งสบายพอที่จะทำให้ผู้เข้ารับบริการได้รับความสะดวกที่สุด

2. การจัดเอกสาร สิ่งนี้คือหัวใจของงานทะเบียน ควรมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบโดยแยกเก็บเป็นหมวดหมู่ มีความสะดวกเมื่อจะนำมาใช้ เอกสารแบบพิมพ์ที่สำคัญควรแยกเก็บ ไม่ควรวางเอกสารทิ้งไว้ ถ้าไม่ใช่ก็ควรทำลาย

3. การประชาสัมพันธ์ ควรมีการหาวิธีการที่จะทำให้ประชาชนได้เข้าใจถึงการทำงานของสำนักทะเบียนเข้าใจถึงวิธีปฏิบัติงานในการติดต่อราชการ ทางสำนักทะเบียนอาจทำได้โดยการจัดทำป้ายนิเทศ การประชุมชี้แจงให้กับประชาชนในโอกาสอันควร จัดทำเอกสารคู่มือประชาชน ออาศัยสื่อมวลชนในการเผยแพร่ความรู้

4. การบริหารงานสำนักทะเบียน มีการจัดระบบแบ่งสายงานอย่างชัดเจน โดยพยายามเน้นถึงความสะดวกของประชาชนผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ รวมทั้งการบำรุงขวัญและให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

5. การให้บริการประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ ควรจัดให้มีเวรบริการประชาชนที่มีผลจริงในทางปฏิบัติ เช่น ให้คำปรึกษาที่ชัดเจนแก่ประชาชน จัดสถานที่ที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อทุกด้าน ติดตัวอย่างการกรอกเอกสารให้เห็นจริง ทั้งนี้ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาต้องคอยสอดส่องดูแลเพื่อช่วยขจัดปัญหาและอุปสรรคอันอาจเกิดขึ้น

6. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การทำงานด้านเอกสารต้องถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบ เช่น กรอกรายการถูกต้อง มีพยาน การลงลายมือชื่อผู้มีอำนาจ มีการทำรายงานสถิติ การมาใช้บริการ

7. ความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ปฏิบัติได้ถูกต้องรวดเร็ว ทั้งนี้ อาจจะได้ประเมนผลได้จากเอกสารการปฏิบัติงาน การสังเกตระหว่างการทำงาน การสอบถามจากกาผู้มาใช้บริการ

8. ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัย เรียบร้อย และมีประสิทธิภาพที่สุด รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีการอบรมเผยแพร่ความรู้ จัดทำโครงการต่างๆ ที่เป็นแนวความคิดใหม่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

บทที่ 4

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนในครั้งนี เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ และการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสำนักทะเบียน 2 แห่ง โดยดำเนินการตามขั้นตอนได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนเฉพาะที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จใน 1 วันทำการ โดยไม่รวมการมารับบริการในกิจกรรมที่มีระยะเวลาแล้วเสร็จมากกว่า 1 วันทำการ เช่น การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล ฯลฯ ของสำนักทะเบียนอำเภอ/กิ่งอำเภอ ทุกแห่งในจังหวัดสกลนคร ทั้งผู้ที่มีชื่อ และไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของสำนักทะเบียนอำเภอ/กิ่งอำเภอ นั้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา การเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ดังนี้

การเลือกสำนักทะเบียนอำเภอ / กิ่งอำเภอ ใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยเลือก อำเภอเมืองสกลนคร ซึ่งเป็นอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นและเป็นสถานที่ทำงานของผู้วิจัย และอำเภอเต่างอย ซึ่งเป็นอำเภอที่เคยได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นในปี พ.ศ. 2536 ของจังหวัดสกลนคร

การเลือกตัวอย่างจากผู้มารับบริการในแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอ ใช้วิธีสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) เริ่มดำเนินการในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2538 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการที่ยินดีให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน (อำเภอละ 50 คน)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและบางส่วนดัดแปลงจาก ปทุมทิพย์ ประเสริฐศรี (2538) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เป็นการถามรายละเอียดด้านปัจจัยภูมิหลังและที่อยู่ ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ และระยะทางห่างจากอำเภอ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 การให้บริการด้านทะเบียน

เป็นการถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านทะเบียน จากสำนักทะเบียนอำเภอ แบบวัดนี้ครอบคลุม 4 มิติ 16 องค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน และตอนท้ายเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ กิจกรรมที่มารับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการ, ความยุ่งยาก และข้อเสนอแนะ รวมทั้งสิ้น 22 ข้อ

ข้อคำถามส่วนที่วัดความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน เป็นมาตรวัดที่สร้างตามแนวของ Likert โดยการใช้วิธีประมาณค่ารวม (The Method of Summated Rating) มีข้อความทั้งสิ้น 18 ข้อ ครอบคลุมมิติต่างๆ ของความพึงพอใจ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อคำถามความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน จำแนกตามมิติ

มิติ	จำนวนข้อความ	ข้อคำถามที่
มิติอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่	5	1-5
มิติกระบวนการปฏิบัติงาน	7	6-11,16
มิติสถานที่	4	12-15
มิติการประชาสัมพันธ์	2	17-18
รวม	18	

เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 ข้อความเชิงบวก มี 9 ข้อได้แก่ ข้อที่ 1,2,4,5,11,14,15,17,และ18

ถ้าตอบ จริงที่สุด	ได้	6 คะแนน
จริง	ได้	5 คะแนน
ค่อนข้างจริง	ได้	4 คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	ได้	3 คะแนน
ไม่จริง	ได้	2 คะแนน
ไม่จริงเลย	ได้	1 คะแนน

กรณีที่ 2 ข้อความเชิงลบ มี 9 ข้อได้แก่ ข้อที่ 3,6,7,8,9,10,12,13,และ16

ถ้าตอบ จริงที่สุด	ได้	1 คะแนน
จริง	ได้	2 คะแนน
ค่อนข้างจริง	ได้	3 คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	ได้	4 คะแนน
ไม่จริง	ได้	5 คะแนน
ไม่จริงเลย	ได้	6 คะแนน

การวัดระดับความพึงพอใจ ทำโดยการรวมคะแนนข้อต่างๆในส่วนที่ 2 จำนวน 18 ข้อ
ดังนั้น ถ้าตอบ 18 ข้อ ได้คะแนน 6 คะแนนทุกข้อ = 108 คะแนนซึ่งเป็นคะแนนสูงสุด

ถ้าตอบ 18 ข้อ ได้คะแนน 1 คะแนนทุกข้อ = 18 คะแนนซึ่งเป็นคะแนนต่ำสุด

กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ และแทนค่า

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับความพึงพอใจ}} \\ &= \frac{108 - 18}{3} = 30 \end{aligned}$$

3

เมื่อนำช่วงคะแนนมากำหนดระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

- 1) 18 - 48 คะแนน เป็น ความพึงพอใจระดับต่ำ
- 2) 49 - 79 คะแนน เป็น ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 3) 80 - 108 คะแนน เป็น ความพึงพอใจระดับสูง

ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน

เป็นการทดสอบความรู้เรื่องทะเบียนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ครอบคลุมเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน , งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนราษฎร จำนวน 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

ถ้าตอบถูก ได้ 1 คะแนน

ตอบผิด ได้ 0 คะแนน

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการในช่วงเดือนมีนาคม 2538 สำนักทะเบียนอำเภอละ 1 สัปดาห์ โดยขอความอนุเคราะห์จากนายอำเภอ ทั้ง 2 แห่ง ในการเตรียมสถานที่กรอกข้อมูล ให้เป็นสัดส่วนแยกต่างหาก แล้วใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) โดยผู้วิจัยจะชี้แจงและอธิบายคำถามที่สงสัยอยู่ในบริเวณนั้นด้วย

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ

4.4.1. สถิติพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง, กิจกรรมที่มาใช้บริการ, ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน , ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน ได้แก่ ค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามลักษณะของข้อมูล

4.4.2. สถิติอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ได้แก่ ค่าสถิติ t (t-test) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) แล้วแต่กรณี

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอในบทนี้ แบ่งออกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะของความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ในส่วนท้ายเป็นปัญหาในการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

5.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ภูมิภาค

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสกลนคร (อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล) และ อำเภอต่างอย (อำเภอที่เคยได้รับรางวัล) แห่งละ 50 คน ปรากฏผลด้าน ภูมิภาคดังนี้ (ตารางที่ 5.1)

เพศ

กลุ่มตัวอย่าง 100 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.0) มากกว่า เพศหญิง (ร้อยละ 45.0) แต่หากพิจารณาเป็นรายอำเภอ พบความแตกต่างกัน คือ อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 52.0 และร้อยละ 48.0 ตามลำดับ) แต่อำเภอที่เคยได้รับรางวัล เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 62.0 และร้อยละ 38.0)

อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.0) มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 21.0) นอกจากนั้นเป็นช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 19.0) ช่วงอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 16.0) และช่วงอายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 6.0) ตามลำดับ ซึ่งทั้งอำเภอที่เคยและไม่เคยได้รับรางวัล ผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 40.0 และ ร้อยละ 36.0 ตามลำดับ)

การศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 68.0) จบชั้นประถมศึกษา รองลงมา คือ จบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 18.0) จบชั้นปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 6.0) และ จบชั้นมัธยม

ตารางที่ 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านภูมิหลัง

ตัวแปร	อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล		อำเภอที่เคยได้รับรางวัล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(n=50)	(100)	(n=50)	(100)	(n=100)	(100)
1. เพศ						
ชาย	24	48.0	31	62.0	55	55.0
หญิง	26	52.0	19	38.0	45	45.0
2. อายุ						
ต่ำกว่า 20 ปี	13	26.0	8	16.0	21	21.0
20-29 ปี	8	16.0	8	16.0	16	16.0
30-39 ปี	18	36.0	20	40.0	38	38.0
40-49 ปี	8	16.0	11	22.0	19	19.0
50-59 ปี	3	6.0	3	6.0	6	6.0
3. การศึกษา						
ประถมศึกษา	20	40.0	48	96.0	68	68.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	32.0	2	4.0	18	18.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	8.0	0	0	4	4.0
อาชีวศึกษา	4	8.0	0	0	4	4.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	6	12.0	0	0	6	6.0
4. อาชีพ						
เกษตรกร, รับจ้าง	24	48.0	48	96.0	72	72.0
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	2	4.0	2	4.0	4	4.0
พนักงานธุรกิจเอกชน	1	2.0	0	0	1	1.0
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	10	20.0	0	0	10	10.0
นักเรียน, นักศึกษา	12	24.0	0	0	12	12.0
อื่นๆ	1	2.0	0	0	1	1.0
5. ระยะทาง $\bar{X} = 9.28, SD = 6.95$	MAX = 30	MIN = 5	MAX = 15	MIN = 1		
ไม่เกิน 15 กม	29	58.0	50	100.0	79	79.0
มากกว่า 15 กม	21	42.0	0	0	21	21.0

ศึกษาตอนปลาย จำนวนเท่ากับ อาชีวศึกษา (ร้อยละ 4.0) เมื่อพิจารณาเป็นรายอำเภอ อำเภอที่เคยได้รับรางวัล มีผู้จบการศึกษาเพียง 2 ระดับกล่าวคือ เกือบทั้งหมด(ร้อยละ 96.0) จบชั้นประถมศึกษา นอกนั้นจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 4.0) สำหรับอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล มีผู้จบการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.0) และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบปริญญาตรีทั้งหมดอยู่ในอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล (ร้อยละ 12.0)

อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเกษตรกรรม , รับจ้างมากที่สุด (ร้อยละ 72.0)เป็นนักเรียนนักศึกษา จำนวนใกล้เคียงกับข้าราชการ,พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 12.0 และ 10.0 ตามลำดับ) ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4.0 และพนักงานธุรกิจเอกชน และอื่นๆ อย่างละเท่าๆกันคือร้อยละ 1.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายอำเภอ อำเภอที่เคยได้รับรางวัล เกือบทั้งหมด(ร้อยละ 96.0) มีอาชีพเกษตรกรรม , รับจ้าง นอกนั้นมีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 4.0) ส่วนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล เกือบครึ่งหนึ่ง(ร้อยละ 48.0) มีอาชีพเกษตรกรรม , รับจ้าง รองลงมาคือ นักเรียนนักศึกษา (ร้อยละ 24.0) ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 20.0) ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 4.0) และพนักงานธุรกิจเอกชน เท่ากับอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 2.0) ตามลำดับ

ระยะทาง

กลุ่มตัวอย่างมีบ้านห่างจากสำนักทะเบียนอำเภอเฉลี่ย 9.28 กม. ระยะทางไกลที่สุด 30 กม.(ร้อยละ 2.0) ใกล้ที่สุด 1 กม.(ร้อยละ 6.0) โดยส่วนใหญ่(ร้อยละ 79.0) มีระยะทางไม่เกิน 15 กม. นอกนั้นจะมีระยะทางมากกว่า 15 กม.(ร้อยละ 21.0) เมื่อพิจารณาเป็นรายอำเภอ อำเภอที่เคยได้รับรางวัลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จะมีบ้านห่างอำเภอไม่เกิน 15 กม. ในขณะที่อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 58.0) มีบ้านห่างจากอำเภอไม่เกิน 15 กม.

5.1.2 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน

ในการศึกษาครั้งนี้ได้วัดความรู้ของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องงานทะเบียนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกตอบ จากการสำรวจ (ตารางที่ 5.2) พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วจะตอบถูกประมาณ 6 ข้อ จาก 10 ข้อ ดังนั้นจึงได้กำหนดให้คะแนนความรู้เป็น 1 - 6 คะแนน เป็นความรู้ระดับเกณฑ์เฉลี่ยหรือระดับต่ำ และ 7 - 10 คะแนน ซึ่งเป็นความรู้สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย พบว่าคนส่วนใหญ่ ร้อยละ 71 มีความรู้ในระดับต่ำ มีผู้ที่มีคะแนนความรู้ระดับสูงเพียงร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาเป็นรายอำเภอ ผู้รับบริการของอำเภอที่เคยได้รับรางวัล เกือบทั้ง

หมด (ร้อยละ 92.0) มีความรู้อยู่ในระดับต่ำ ส่วนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล คนที่มีความรู้ระดับสูง และต่ำมีเท่ากัน (ร้อยละ 50.0)

สำหรับข้อคำถามมีผู้ตอบถูกจำนวนมากพบว่า เป็นข้อคำถามเรื่องหลักฐานในการจดทะเบียนสมรส มีผู้ตอบถูกเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 91.0) รองลงมาคือ เรื่องอายุของการทำบัตรครั้งแรก มีผู้ตอบถูกร้อยละ 83 สำหรับเรื่องที่มีคนจำนวนน้อยตอบถูก คือเรื่องอายุที่จะเปลี่ยนชื่อตัว ได้ มีผู้ตอบถูกเพียงร้อยละ 28 เมื่อพิจารณาจากอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล คนส่วนใหญ่ตอบถูก 2 ลำดับแรกในเรื่องอายุของการทำบัตรครั้งแรก (ร้อยละ 90) หลักฐานในการจดทะเบียนสมรส (ร้อยละ 88.0) ส่วนอำเภอที่เคยได้รับรางวัล ส่วนใหญ่ตอบถูกในเรื่องหลักฐานในการจดทะเบียนสมรส (ร้อยละ 94.0) และเรื่องอายุที่จะจดทะเบียนสมรสได้ (ร้อยละ 72.0) นอกจากนั้นยังพบว่า ข้อที่มีจำนวนผู้ตอบถูกน้อยที่สุด (ร้อยละ 28.0) คือเรื่องอายุของผู้ที่จะขอเปลี่ยนชื่อตัว โดยอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล มีผู้ตอบข้อดังกล่าวถูกร้อยละ 22.0 และอำเภอที่เคยได้รับรางวัล มีผู้ตอบถูกร้อยละ 34.0

จะเห็นได้ว่าข้อคำถามที่ตอบถูก เป็นความรู้พื้นฐานที่ทุกคนควรจะรู้และยังต่อเนื่องไปสู่ การขอรับบริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป ส่วนข้อคำถามที่ตอบถูกน้อยที่สุด อาจจะมี ความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันค่อนข้างน้อย ประชาชนจึงไม่มีประสบการณ์ในกิจกรรมดังกล่าว

5.1.3 การรับบริการด้านทะเบียน

งานบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ตามที่มีการแบ่งงานในฝ่ายทะเบียน และบัตร ประกอบด้วย งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัว ประชาชน โดยที่การรับบริการจำแนกเป็น กิจกรรมงานเดี่ยว และกิจกรรมมากกว่าหนึ่งงาน เช่น หญิงที่จดทะเบียนสมรสที่งานทะเบียนทั่วไป จากนั้น ต้องไปขอแก้ไขชื่อ สกุล ตามสามี ที่งานทะเบียนราษฎร และสุดท้ายเป็นการขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นกรณีเปลี่ยนชื่อ สกุล ใหม่ ดังนั้นผู้รับบริการต้องติดต่อกันรวมทั้งสิ้น 3 งาน เป็นต้น

กิจกรรมที่มารับบริการ

ผู้รับบริการเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94.0)มารับบริการเพียงงานเดี่ยว โดยส่วนใหญ่มาทำ บัตรประจำตัวประชาชน (ร้อยละ 64.0) รองลงมาคือ งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไป (ร้อยละ 19.0 และร้อยละ 11.0 ตามลำดับ) สำหรับการติดต่อกิจกรรม 2 งาน ได้แก่ งานบัตรและงานทะเบียนราษฎร และ งานบัตรและงานทะเบียนทั่วไป มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 5.2 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	อำเภอที่ไม่เคยได้รับ รางวัล		อำเภอที่เคยได้รับ รางวัล		รวม	
	จำนวน (n=50)	ร้อยละ (100)	จำนวน (n=50)	ร้อยละ (100)	จำนวน (n=100)	ร้อยละ (100)
1 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน					$\bar{X} = 5.73$	$SD = 1.62$
1-6 คะแนน	25	50.0	46	92.0	71	71.0
7-10 คะแนน	25	50.0	4	8.0	29	29.0
2 ข้อคำถามที่มีผู้ตอบถูก						
ทำบัตรครั้งแรกเมื่ออายุ (15 ปีบริบูรณ์)	45	90.0	38	76.0	83	83.0
บัตรมีระยะเวลาที่ใช้ได้ (ปี) (6 ปี)	33	66.0	24	48.0	57	57.0
บัตรหมดอายุต้องขอมีบัตรภายใน (90 วัน)	14	28.0	19	38.0	33	33.0
ผู้ขอเปลี่ยนชื่อตัวต้องมีอายุ (ถ้าต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ ต้องให้ บิดา มารดาเป็นผู้ยื่นคำขอแทน) อายุที่จะจดทะเบียนสมรสได้ (20 ปีบริบูรณ์)	11	22.0	17	34.0	28	28.0
หลักฐานในการจดทะเบียนสมรส (สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านและบัตร)	44	88.0	47	94.0	91	91.0
การแจ้งตายให้แจ้งภายใน (1 วัน)	42	84.0	26	52.0	68	68.0
การแจ้งย้ายออกให้แจ้งภายใน (15 วัน)	43	86.0	17	34.0	60	60.0
การขอเลขบ้านให้ขอภายใน (15 วัน)	26	52.0	15	30.0	41	41.0
หลักฐานในการขอแก้ไขรายการ (เอกสารที่ทางราชการออกให้)	25	50.0	18	36.0	43	43.0

เมื่อพิจารณารายอำเภอ ทั้งอำเภอที่เคยและไม่เคยได้รับรางวัล มีผู้มาติดต่องานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.0 และร้อยละ 66.0 ตามลำดับ) สำหรับกิจกรรม 2 งาน อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลมีผู้มาติดต่อทั้ง 2 กรณีคือ งานบัตรและทะเบียนทั่วไป (ร้อยละ 6.0) และงานบัตรและทะเบียนราษฎร (ร้อยละ 4.0) ส่วนอำเภอที่เคยได้รับรางวัล มีผู้มาติดต่อกิจกรรม 2 งานมีเพียงกรณีงานบัตร และทะเบียนราษฎรร้อยละ 2.0 เท่านั้น ส่วนกรณีงานบัตรและทะเบียนทั่วไป ไม่มีผู้มาติดต่อรับบริการ (ตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.3 การรับบริการด้านทะเบียนของกลุ่มตัวอย่าง

กิจกรรมที่มารับบริการ	อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล		อำเภอที่เคยได้รับรางวัล		รวม	
	จำนวน (n=50)	ร้อยละ (100)	จำนวน (n=50)	ร้อยละ (100)	จำนวน (n=100)	ร้อยละ (100)
งานบัตรประจำตัวประชาชน	33	66.0	31	62.0	64	64.0
งานทะเบียนทั่วไป	6	12.0	5	10.0	11	11.0
งานทะเบียนราษฎร	6	12.0	13	26.0	19	19.0
งานบัตรและทะเบียนทั่วไป	3	6.0	0	0	3	3.0
งานบัตรและทะเบียนราษฎร	2	4.0	1	2.0	3	3.0

เวลาที่ใช้ในการรับบริการ

จากการที่ให้ผู้รับบริการระบุจำนวนนาทีที่รอคอย จนได้รับบริการแล้วเสร็จ พบว่า ผู้มารับบริการ ใช้เวลารอคอยเฉลี่ย 68.67 นาที ซึ่งนานที่สุดคือ 240 นาที เร็วที่สุดคือ 10 นาที เมื่อจำแนกเป็น 2 กลุ่มเวลา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์เวลาที่คาดว่าจะเป็นไปได้ สำหรับกิจกรรมบริการทุกกรณี พบว่า เวลาไม่เกิน 40 นาที มีเพียงร้อยละ 28.0 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.0) จึงต้องรอคอยเป็นเวลานานกว่า 40 นาที เมื่อพิจารณารายอำเภอ ทั้งอำเภอขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.0 และร้อยละ 78.0) ผู้มารับบริการต้องใช้เวลารอคอยนานกว่า 40 นาที (ตารางที่ 5.4)

ตารางที่ 5.4 เวลาที่ใช้ในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล		อำเภอที่เคยได้รับรางวัล		รวม	
	จำนวน (n=50)	ร้อยละ (100)	จำนวน (n=50)	ร้อยละ (100)	จำนวน (n=100)	ร้อยละ (100)
เวลาที่ใช้ในการรับบริการ	MAX = 180 \bar{X} = 78.24	MIN = 10 SD = 53.25	MAX = 240 \bar{X} = 59.10	MIN = 15 SD = 32.13	MAX = 240 \bar{X} = 68.67	MIN = 10 SD = 44.60
ไม่เกิน 40 นาที	17	34.0	11	22.0	28	28.0
มากกว่า 40 นาที	33	66.0	39	78.0	72	72.0

เมื่อพิจารณาเวลาที่ใช้ในการรับบริการ, แยกตามกิจกรรม พบว่า

กิจกรรมที่ผู้รับบริการใช้เวลารอคายน้อยที่สุด คือ งานบัตรประจำตัวประชาชน (61.52 นาที) ส่วนงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไป ใช้เวลารอคอยใกล้เคียงกัน (67.37 นาทีและ 68.18 นาที) และพบว่าหากผู้มารับบริการติดต่อกิจกรรมมากกว่า 1 กิจกรรม จะใช้เวลารอคอยอย่างน้อย 140 นาที กล่าวคือ กรณีงานบัตรและทะเบียนราษฎรใช้เวลา 140 นาที และกรณีงานบัตรและทะเบียนทั่วไป นานที่สุดคือ 160 นาที

จะเห็นได้ว่า การขอรับบริการทุกกรณีมีค่าเฉลี่ยเกินกว่า 60 นาที มากกว่าเกณฑ์ 40 นาที ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล เป็นเดือนที่มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากของปี ทำให้อัตราเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น จึงเกิดความล่าช้าทำให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลารอคอยมากกว่าที่ควรจะเป็น (ตารางที่ 5.5)

ตารางที่ 5.5 เปรียบเทียบกิจกรรมและเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

กิจกรรม	เวลาเฉลี่ย	S.D.
งานบัตรประจำตัวประชาชน	61.515	32.445
งานทะเบียนทั่วไป	68.181	45.347
งานทะเบียนราษฎร	67.368	59.356
งานบัตรฯและทะเบียนทั่วไป	160.000	34.641
งานบัตรฯและทะเบียนราษฎร	140.000	34.641
รวม	68.670	44.800

5.2 ลักษณะของความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

จากเกณฑ์การพิจารณาลักษณะของความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน 18 - 48 คะแนน อยู่ในระดับต่ำ

ช่วงคะแนน 49 - 79 คะแนน อยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 80 - 108 คะแนน อยู่ในระดับสูง

ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าระดับความพึงพอใจรวม ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูงเท่านั้นโดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.0) มีความพึงพอใจในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายอำเภอพบว่า ทั้งอำเภอที่เคยและไม่เคยได้รับรางวัล ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยอำเภอที่เคยได้รับรางวัล มีจำนวนมากกว่าเล็กน้อย (ร้อยละ 74.0 และร้อยละ 68.0 ตามลำดับ) แต่ถ้าพิจารณาคะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 อำเภอ จะมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกันมากคือ 82.52 และ 81.44 ตามลำดับ (ตารางที่ 5.6)

ตารางที่ 5.6 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

ความพึงพอใจ	อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล		อำเภอที่เคยได้รับรางวัล		รวม	
	จำนวน (n=50)	ร้อยละ (100)	จำนวน (n=50)	ร้อยละ (100)	จำนวน (n=100)	ร้อยละ (100)
ระดับต่ำ (18-48 คะแนน)	0	0	0	0	0	0
ระดับปานกลาง (49-79คะแนน)	16	32.0	13	26.0	29	29.0
ระดับสูง (80-108คะแนน)	34	68.0	37	74.0	71	71.0
	$\bar{X} = 81.44$	$SD = 6.82$	$\bar{X} = 82.52$	$SD = 6.10$	$\bar{X} = 81.98$	$SD = 6.46$

5.3 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจ ได้กำหนดสมมติฐานตามที่ได้เสนอไว้ในบทที่ 2 รวม 6 สมมติฐาน โดยแยกพิจารณาได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์เชิงปฏิฐานกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจ (ตารางที่ 5.7) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธอย่างไม่มีนัยสำคัญกับความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน ($r = -0.0402$, $P = 0.691$) หมายความว่า ผู้รับบริการด้านทะเบียนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยเล็กน้อย ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ระยะทางห่างจากอำเภอ มีความสัมพันธ์เชิงนิเสธต่อความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

เมื่อพิจารณาระยะทางห่างจากอำเภอกับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อยู่ไกลกว่ามีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการที่อยู่ใกล้ๆ น้อยมาก หรืออย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.1673$, $P = 0.096$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนมีความสัมพันธ์เชิงปฏิฐานต่อความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนกับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนสูงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนต่ำเล็กน้อยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.1263$, $P = 0.211$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 เวลาที่ใช้ในการรับบริการมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธต่อความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

การหาความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ใช้เวลารอคอยในการรับบริการนานกว่า มิได้มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการที่ใช้เวลารอคอยน้อยกว่า แต่กลับมีความพึงพอใจมากกว่าเล็กน้อยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.0237$, $P = 0.815$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 5.7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน

ตัวแปร	ความพึงพอใจ		
	n	r	P
อายุ	100	- 0.0402	0.691
ระยะทางห่างจากอำเภอ	100	0.1673	0.096
ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน	100	0.1263	0.211
เวลาที่ใช้ในการรับบริการ	100	0.0237	0.815

สมมติฐานที่ 2 คนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนต่างกัน

จากการพิจารณาความแตกต่างของตัวแปรอิสระว่าจะมีความแตกต่างในความพึงพอใจหรือไม่ (ตารางที่ 5.8) นั้น พบว่า

จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้รวมผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษาเข้าไว้ด้วยกัน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจเฉลี่ย 81.8088 และผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าเล็กน้อยคือ เฉลี่ย 82.3438 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tail prob ของ t-value = 0.701) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 คนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบอาชีพกับความพึงพอใจ โดยรวมผู้ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว พนักงานธุรกิจเอกชน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียนนักศึกษาและเข้าด้วยกัน เรียกแทนว่า กลุ่มอาชีพอื่น ๆ และเปรียบเทียบกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร . รับจ้าง พบว่าผู้รับบริการกลุ่มอาชีพเกษตรกร, รับจ้าง มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่า (82.0694) กลุ่มอาชีพอื่น ๆ (81.7500) เพียงเล็กน้อยกล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tail prob ของ t-value = 0.22) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนและเวลาที่ใช้ในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจแต่อย่างใด

ตารางที่ 5.8 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา และอาชีพ

ตัวแปร	n = 100	\bar{X}	S.D.	t-value	2-Tail Prob
1. การศึกษา					
- ประถมศึกษา	68	81.8088	6.229		
- สูงกว่าประถมศึกษา	32	82.3438	6.884	0.38	0.701
2. อาชีพ					
- เกษตรกร, รับจ้าง	72	82.0694	6.224		
- อื่นๆ	28	81.7500	7.152	0.22	0.826

ในการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอได้กำหนดสมมติฐานตามที่เสนอไว้ในบทที่ 2 ได้แก่

สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจรวมต่อการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่งมีความแตกต่างกัน

ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมและจำแนก 4 มิติของสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล และอำเภอที่เคยได้รับรางวัล (ตารางที่ 5.9) มีค่าความพึงพอใจรวมเฉลี่ยเท่ากับ 81.44 และ 82.52 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนน้อยกว่าอำเภอที่เคยได้รับรางวัลเล็กน้อย หรือหากกล่าวได้ว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tail prob ของ t-value = 0.406) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ออัยการของเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่งมีความแตกต่างกัน

สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในมิติอัยการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ, ความเต็มใจให้บริการ, ความสุภาพอ่อนโยนและความซื่อสัตย์สุจริต มีค่า

ความพึงพอใจเฉลี่ยของสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล และอำเภอที่เคยได้รับรางวัล เท่ากับ 25.34 และ 24.84 ตามลำดับ ซึ่งต่างกันน้อยมาก นั่นคือผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล และอำเภอที่เคยได้รับรางวัล มีความพึงพอใจในมิติธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tail prob ของ t-value = 0.253) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่งมีความแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในมิติกระบวนการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วยความสะดวก, ความรวดเร็ว, ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ฯลฯ มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยของสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล และอำเภอที่เคยได้รับรางวัล เท่ากับ 32.84 และ 32.02 ตามลำดับซึ่งใกล้เคียงกันมาก นั่นคือผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจในมิติกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tail prob ของ t-value = 0.295) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานที่ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่งมีความแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในมิติสถานที่ ซึ่งครอบคลุมถึง ที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง, พื้นทีของสำนักงาน, ความสะอาดสวยงาม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยของสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลและอำเภอเคยได้รับรางวัล เท่ากับ 16.94 และ 18.70 ตามลำดับซึ่งแตกต่างกัน กล่าวคือผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจในมิติสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tail prob ของ t-value = 0.001) ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักทะเบียนอำเภอ 2 แห่ง มีความแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในมิติการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยความเพียงพอของเอกสารและความครอบคลุมทั่วถึงมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยของสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล และอำเภอที่เคยได้รับรางวัลใกล้เคียงกันมากกล่าวคือ มีความพึงพอใจเท่ากับ 6.32 และ 6.96

ตามลำดับ แสดงว่าผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอทั้ง 2 แห่งมีความพึงพอใจในมิติการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tail prob ของ t-value = 0.001) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 5.9 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอจำแนกตามมิติ

มิติ	จำนวนข้อ	อำเภอที่ไม่เคยได้ รับรางวัล		อำเภอที่เคยได้รับ รางวัล		t value	2-Tail Prob
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
อัตราค้ำของเจ้าหน้าที่	5	25.34	2.273	24.84	2.074	1.15	0.253
กระบวนการปฏิบัติงาน	7	32.84	3.930	32.02	3.857	1.05	0.295
สถานที่	4	16.94	3.139	18.7	1.898	- 3.39	0.001
การประชาสัมพันธ์	2	6.32	2.428	6.96	2.258	- 1.36	0.175
รวม	18	81.44	6.875	82.52	6.099	- 0.83	0.406

5.4 ปัญหาในการติดต่องานทะเบียน

จากการให้ผู้รับบริการตอบในข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการติดต่องานทะเบียนและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ปรากฏว่า มีผู้ตอบคำถามจำนวน 20 รายโดยบางคนระบุปัญหาไว้หลายประเด็น สามารถแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

ปัญหาความล่าช้า มีผู้ตอบ 8 ราย เห็นว่า การบริการยังมีความล่าช้า นับว่าเป็นปัญหาพื้นฐานที่พบเสมอ เนื่องจากการบริการด้านทะเบียนเป็นงานที่บุคคลทุกคนจะต้องไปติดต่อรับบริการ ทำให้มีปริมาณงานมากกว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการได้เสนอแนะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

ปัญหาด้านอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ 12 รายตอบว่า เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ, ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่บางคนมาทำงานสายกว่า 8.30 น

ปัญหาด้านสถานที่ ผู้รับบริการ 7 รายตอบว่าสถานที่มีความคับแคบควรขยายพื้นที่ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น, ควรจัดอุปกรณ์ อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ และติดเครื่องปรับอากาศ

สำหรับผู้รับบริการคนอื่นๆ ได้ให้ความเห็นในข้อคำถามนี้ในลักษณะชมเชย เช่น "ไม่มีปัญหา บริการดีอยู่แล้ว จำนวน 8 ราย นอกนั้นเป็นผู้ที่ไม่ได้ตอบจำนวน 72 ราย

บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการสรุปผลของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอ

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนในสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสกลนคร (อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล) และอำเภอต่างออย (อำเภอที่เคยได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่น) จังหวัดสกลนคร แห่งละ 50 คน รวม 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เพื่อวัดองค์ประกอบของความพึงพอใจ 4 ด้านคือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่, กระบวนการปฏิบัติงาน, สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1.1 ภูมิหลังและกิจกรรมที่ขอรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 100 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.0) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 45.0) มีอายุในช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 38.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 68.0) รองลงมาคือชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 18.0) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.0) มีอาชีพเกษตรกร, รับจ้าง โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.0) มีบ้านห่างจากสำนักทะเบียนอำเภอระยะทางไม่เกิน 15 กม.

ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.0) ถ้าพิจารณาเป็นรายอำเภอ ผู้รับบริการในอำเภอที่เคยได้รับรางวัลเกือบทั้งหมด (92.0) มีความรู้อยู่ในระดับต่ำ ในขณะที่อำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลผู้รับบริการที่มีความรู้ระดับต่ำและสูงมีจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 50.0)

ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้มากที่สุดคือ เรื่องหลักฐานที่ต้องใช้ในการจดทะเบียนสมรส (ร้อยละ 91.0) รองลงมาคืออายุในการขอมีบัตรประชาชนครั้งแรก ร้อยละ 83.0 ส่วนข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกน้อยที่สุดคือ อายุที่จะเปลี่ยนชื่อตัวได้ มีผู้ตอบถูกร้อยละ 28.0

กิจกรรมที่มารับบริการเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94.0) มาใช้บริการกิจกรรมงานเดียว นอกจากนั้นเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องมากกว่า 1 งาน ตามลักษณะการแบ่งงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรโดยมีผู้มาทำบัตรประจำตัวประชาชนมากที่สุด (ร้อยละ 64.0) เมื่อพิจารณาด้านเวลาที่รอคอยการให้บริการพบว่า มีผู้มารับบริการที่คอยนานที่สุดคือ 240 นาที เร็วที่สุด 10 นาที เวลาโดยเฉลี่ยคือ 68.67 นาที ถ้าพิจารณาตามเกณฑ์เวลาที่แบ่งเป็นไม่เกิน 40 นาทีและเกินกว่า 40 นาทีพบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.0) ต้องรอคอยเป็นเวลานานกว่า 40 นาที โดยอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลผู้รอคอยมากกว่า 40 นาที มีจำนวนน้อยกว่าอำเภอที่เคยได้รับรางวัล (ร้อยละ 66.0 และร้อยละ 78.0 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม เรียงจากเวลารอคอยน้อยไปมากคือ งานบัตรประจำตัวประชาชน (61.52 นาที) งานทะเบียนราษฎร (67.36 นาที) และงานทะเบียนทั่วไป (68.18 นาที) ถ้ากิจกรรมที่มาติดต่อเกี่ยวข้องมากกว่า 1 งาน เช่น งานบัตรประจำตัวประชาชนรวมกับงานทะเบียนราษฎร จะต้องใช้เวลารอคอยนานถึง 140 นาที

โดยสรุป ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71) มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เหลือ (ร้อยละ 29.0) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายอำเภอ อำเภอที่เคยได้รับรางวัลผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับสูงมากกว่า อำเภอที่ไม่ได้รับรางวัล (ร้อยละ 74.0 และร้อยละ 68.0 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 อำเภอ จะมีคะแนนเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันคือ อำเภอที่เคยได้รับรางวัลเท่ากับ 82.52 และอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลเท่ากับ 81.44

6.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากข้อมูลที่ได้รับนำมาทดสอบสมมติฐานในการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

1. อายุ ระยะทางห่างจากอำเภอ, ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนและเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
2. อาชีพ ระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ
3. ความพึงพอใจรวมระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอไม่มีความแตกต่างกัน

4. ความพึงพอใจในมิติธรรมาศัยของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ ระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอไม่มีความแตกต่างกัน

5 ความพึงพอใจในมิติสถานที่ระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอมีความแตกต่างกัน

6.2 การอภิปรายผล

จากสรุปผลการศึกษาข้างต้น จะเห็นว่าข้อค้นพบในการศึกษาครั้งนี้ แตกต่างจากการศึกษาของผู้อื่น กล่าวคือ พฤทธิ บุญทน (2536 อ้างใน ธิระศักดิ์ วระสุข ,2537) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาชุมพวง จ. นครราชสีมา พบว่า ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยผู้ที่มีการศึกษาน้อย อายุมาก มีอาชีพเกษตรหรือค้าขาย มีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าผู้รับบริการลักษณะอื่น แต่ผลสรุปของการศึกษาครั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา ,อายุ และอาชีพกับความพึงพอใจ อาจเนื่องมาจากการศึกษาความพึงพอใจในหน่วยงานคนละรูปแบบและเนื้อหากิจกรรมที่แตกต่างกัน คือ ภาครัฐกับภาคเอกชน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของโชติช่วง ภิญโญ (2538) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งพบว่า เพศ ,อายุ ,การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยลูกค้าอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจสูงกว่า ลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัด สกลนคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการบริการประชาชน ดังนี้

ด้านเวลาที่ใช้ในการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 60 นาทีซึ่งเป็นผลทำให้ประชาชนไม่เต็มใจที่จะติดต่อกับทางราชการเท่าที่ควร จึงควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อให้สามารถบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งควรแก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยากอีกด้วย

ด้านอัยการของเจ้าหน้าที่ที่มักได้รับการวิจารณ์ค่อนข้างมาก ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดสำนึกในการให้บริการ และมีมาตรการบำรุงขวัญเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมากขึ้น

ด้านสถานที่ พบว่า มีความแตกต่างในความพึงพอใจต่อสถานที่ จึงควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดสถานที่ให้มีความสวยงาม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งการติดตั้งเครื่องปรับอากาศตามแต่กรณีด้วย

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน จากผลการศึกษาพบว่า คะแนนความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนค่อนข้างต่ำ จึงควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เพื่ออธิบายขั้นตอน, หลักฐานที่ใช้ในการติดต่อราชการ อันจะทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ถ้าชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย **X** ลงใน ให้ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการ

เฉพาะเจ้าหน้าที่

- | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ <input type="checkbox"/> | ชาย | <input type="checkbox"/> | หญิง | <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ <input type="checkbox"/> | ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> | 20-29 ปี | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | 30-39 ปี | <input type="checkbox"/> | 40-49 ปี |
| | <input type="checkbox"/> | 50-59 ปี | <input type="checkbox"/> | 60 ปีขึ้นไป |
| 3. ท่านจบการศึกษาชั้นสูงสุด | | | | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | ประถมศึกษา | | |
| | <input type="checkbox"/> | มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.ศ. 3, ม.3) | | |
| | <input type="checkbox"/> | มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.ศ.5, ม.6) | | |
| | <input type="checkbox"/> | อาชีวศึกษา (ปวช. ปวส.) | | |
| | <input type="checkbox"/> | ปริญญาตรีขึ้นไป | | |
| 4. ท่านมีอาชีพ | | | | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | เกษตรกร ,รับจ้าง | | |
| | <input type="checkbox"/> | ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว | | |
| | <input type="checkbox"/> | พนักงานธุรกิจเอกชน | | |
| | <input type="checkbox"/> | ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ | | |
| | <input type="checkbox"/> | นักเรียน, นักศึกษา | | |
| | <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ (ระบุ)..... | | |
| 5. ที่อยู่ปัจจุบัน | | | | <input type="checkbox"/> |

ตำบล.....ระยะทางห่างจากสำนักทะเบียน.....กม.

ตอนที่ 2 การบริการด้านทะเบียน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ___ ที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด

เฉพาะเจ้าหน้าที่

1. ท่านพบว่าเจ้าหน้าที่ที่บริการมีความยิ้มแย้มแจ่มใสดี

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เต็มใจให้บริการและต้อนรับท่านเป็นอย่างดี

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3. เจ้าหน้าที่แสดงอาการแข็งกระด้างหยาบคายต่อท่าน

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

4. ท่านได้รับทราบระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่ท่านมาติดต่อจากเจ้าหน้าที่

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามที่ระเบียบกำหนดไว้

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

6. ในวันนี้ท่านพบว่าการลัดคิวจากบุคคลอื่น

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า น่าจะรวดเร็วกว่านี้

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8. ระเบียบกฎเกณฑ์ซับซ้อนและมากเกินไปจนจำเป็น

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. ท่านรู้สึกว่าการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม, ค่าปรับเป็นจำนวนมาก

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10. สำนักงานทะเบียนแห่งนี้มีเจ้าหน้าที่เกินกว่าความจำเป็น

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

11. ทางสำนักงานทะเบียนมีการปรับปรุงการบริการให้สะดวกกว่าในอดีต

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

12. ท่านรู้สึกว่าการเดินทางไกลชุมชน การเดินทางไม่สะดวก

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

13. สำนักงานทะเบียนแห่งนี้คับแคบมาก ไม่สะดวกเลย

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

14. การจัดสถานที่ของสำนักงานมีความเรียบร้อย สวยงาม

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

15. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

16. ท่านต้องติดต่อเจ้าหน้าที่หลายโต๊ะ หลายขั้นตอน กว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

17. ท่านเคยได้รับแผ่นพับหรือโปสเตอร์ซึ่งให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียน

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

18. ท่านเคยได้รับข่าวสารจากผู้ใหญ่บ้านหรือสื่อมวลชนในเรื่องที่สำนักทะเบียนจัดบริการประชาชน

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

19. ในวันนี้ท่านมาติดต่อรับบริการเรื่องใด

- 1.).....
- 2.).....
- 3.).....

20./รวมเวลาตั้งแต่ที่ท่านยื่นคำร้องจนเสร็จสิ้นคิดเป็น..... ชั่วโมง..... นาที

21./ท่านประสบความสำเร็จเกี่ยวกับเรื่องใด

.....
.....
.....

22./ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ท่านเห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุด

1. คนสัญชาติไทย ต้องยื่นขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก เมื่ออายุ

- 14 ปีบริบูรณ์
- 15 ปีบริบูรณ์
- 17 ปีบริบูรณ์

2. บัตรประจำตัวประชาชน มีระยะเวลาให้ใช้ได้กี่ปี นับแต่วันออกบัตร

- 5 ปี
- 6 ปี
- 7 ปี

3. เมื่อบัตรหมดอายุ ต้องขอมีบัตร (ต่อบัตร) ภายใน

- 30 วัน
- 60 วัน
- 90 วัน

4. บุคคลที่ต้องการเปลี่ยนชื่อตัว จะต้องมีอายุ

- 15 ปีบริบูรณ์และต้องนำบิดามารดา มาให้ความยินยอม
- 15 ปีบริบูรณ์ และต้องให้บิดามารดาเป็นผู้ยื่นคำขอแทน
- 17 ปีบริบูรณ์

5. ชายและหญิงจะจดทะเบียนสมรสกันได้ ต้องมีอายุ

- 15 ปีบริบูรณ์และต้องนำบิดามารดา มาให้ความยินยอม
- 17 ปีบริบูรณ์
- 20 ปีบริบูรณ์

6. หลักฐานที่ต้องนำมาแสดงในการจดทะเบียนสมรส ได้แก่

- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชน
- ต้องนำหลักฐานทั้ง 2 อย่างมาแสดง

7. การแจ้งตาย ต้องแจ้งภายใน

- ไม่เกิน 1 วัน (24 ชั่วโมง)
- ไม่เกิน 2 วัน (48 ชั่วโมง)
- ไม่เกิน 7 วัน

8. เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายออกจากบ้าน เจ้าบ้านต้องแจ้งย้ายออกภายใน

- 7 วัน
- 15 วัน
- 30 วัน

9. เมื่อปลูกสร้างบ้านใหม่ ต้องแจ้งขอมีบ้านเลขที่ (เลขประจำบ้าน) ภายใน

- 7 วัน
- 15 วัน
- 30 วัน

10. ถ้ารายการในทะเบียนบ้านไม่ถูกต้องหากต้องการแก้ไข จะต้องใช้หลักฐาน คือ

- ต้องนำกำนันผู้ใหญ่บ้านมารับรองทุกครั้ง
- เอกสารที่ทางราชการออกให้ ซึ่งถูกต้องกับความเป็นจริง
- ไม่ต้องใช้หลักฐานใด ๆ

บรรณานุกรม

กฤษ จันทราศรี. "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกรรมการพัฒนาเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุทัยธานี." ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต-
พัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

กรมการปกครอง. บรรยายสรุปกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สวนทองถิ่น, 2538.

กรมการปกครอง. นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพและทัศนคติ ที่พึงประสงค์ของ
ประชาชนและกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สวนทองถิ่น, 2532.

กองการทะเบียน. "งานทะเบียน: ภารกิจหลักของ ป.ค." เทศาภิบาล 88 (กุมภาพันธ์ 2536) 1-7.

กองการทะเบียน. "งานทะเบียน : ถูกต้องหรือถูกใจ." เทศาภิบาล 88 (กุมภาพันธ์ 2536) 38-42.

กองการทะเบียน. "สำนักทะเบียนดีเด่น : แนวทางหนึ่งของการพัฒนางานทะเบียน" เทศาภิบาล .
88 (กุมภาพันธ์ 2536 : 25-27)

จิตติ ดิงศภัทย์. กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย-
ธรรมศาสตร์ , 2530.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. " บทบาทข้าราชการฝ่ายปกครองในยุคปัจจุบัน " เทศาภิบาล 89
(พฤศจิกายน 2537) : 12-16.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. " การให้บริการแบบครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
ปกครอง. " เทศาภิบาล 88 (กรกฎาคม 2536) : 8-20.

โชติช่วง ภิรมย์. " ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ " ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. " คำบรรยายวิชา พฤติกรรมมนุษย์ และกระบวนการทางสังคม " ภาควิชาการศึกษาที่ 2/2532 คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ธีระศักดิ์ วระสุข. " ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา อานาจเจริญ. "ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537

ปทุมทิพย์ ประเสริฐศรี " วิเคราะห์การปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด " วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2538.

ประสิทธิ์ ลีสวัสดิ์. " ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า ของกองสิทธิบัตรและเครื่องหมายการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ " สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2528.

ปัญญา คำพรเหลือ และคณะ. คู่มือสอบปลัดอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ กรุงเทพฯ : ม.ป.ท. , 2534.

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช. " ทักษะคติกับพฤติกรรมผู้บริโภค. " ใน เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมผู้บริโภค . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 2537.

พิทักษ์ ตระขุฑ. " ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. "ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2538.

เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล. " ทักษะคติต่องานพัฒนาชุมชนเขตชานเมืองและการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน. " วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2537.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์." ภาคนิพนธ์
คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก) , 2535.

วิมลสิทธิ์ นรยางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบ
และวางแผน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2535.

วีรนาถ มานะกิจ. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง , 2529

สิงห์สองพันปี (นามแฝง). " ทะเบียนราษฎร : ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ. " เทศาภิบาล
88 (กุมภาพันธ์ 2536) : 32-37.

สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร. " มิติใหม่แห่งการทะเบียนราษฎร. " เทศาภิบาล 88 (กรกฎาคม
2536) ; 96-98.

สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร. " การทะเบียนราษฎรกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. " เทศาภิบาล
87 (ธันวาคม 2535) : 103-110.

แสงสุรีย์ ส่ำอังก์กุล. " จิตวิทยาสังคม. " เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่, 2531 (อัดสำเนา)

อภิวรรณ หล้าพิมพ์. " ทัศนคติของข้าราชการฝ่ายทะเบียนต่อการบริการประชาชน : ศึกษา
เฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น." ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหาร-
ศาสตร์, 2537.

ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล	นายกำพล เกียรติปฐมชัย
ภูมิลำเนา	นครปฐม
ประวัติการศึกษา	ร.บ. , มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2532
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	48 ถนนเทศบาล ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000 โทรศัพท์ (034) 242241