

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดการบริการ

- 1.1 ความหมายของการบริการ
- 1.2 ความสำคัญของการบริการ
- 1.3 ลักษณะของการบริการ
- 1.4 ประเภทของการบริการ
- 1.5 คุณภาพการให้บริการ

2. แนวคิดการบริการที่เป็นเลิศ

3. หลักเกณฑ์การประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ.2555

4. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

5. พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎรและพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน

- 5.1 พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร
- 5.2 พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน

6. การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

- 6.1 การให้บริการงานทะเบียนราษฎร
- 6.2 การให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการของการสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริการ ได้กล่าวถึงความหมายไว้หลายท่านดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2538, หน้า 8) กล่าวว่า “การบริการเป็นกระบวนการ / กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ”

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 14) ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

วิวัชรณ โปรรุ่งเรือง (2548, หน้า 14) กล่าวว่า หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือหรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญการบริการ คือ เป็นการสนองตอบความต้องการของลูกค้าทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ กล่าวคือ การบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก สบาย มีความสุขและความประทับใจ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญการบริการไว้มากมาย ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2538, หน้า 8) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ คือ

1. ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายใน รูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษา มาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตราของแต่ละบุคคล

2. ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจ และมีความสุขต่อการบริการนั้น ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก สะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

รวีวรรณ โปรรุ่งเรือง (2548, หน้า 10-11) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ความสำคัญต่อหน่วยการบริการ

1.1 การบริการเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงาน

1.2 สำหรับหน่วยงานที่นำเสนอการบริการควบคู่ไปกับสินค้าหลัก

การบริการจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหลัก

1.3 ช่วยรักษาลูกค้าเดิมและช่วยเพิ่มผลกำไรในระยะยาว เนื่องจากการบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำ

1.4 ช่วยเพิ่มลูกค้าใหม่ กล่าวคือการบริการที่ดียอมสร้างชื่อเสียงที่จะดึงดูดลูกค้ารายใหม่มาให้ตัดสินใจมาใช้บริการ

1.5 ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

2.1 การบริการสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการได้ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ กล่าวคือ การบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย มีความสุขและความประทับใจ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ คือ การช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ซึ่งการบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย มีความสุขและความประทับใจ ซึ่งมีความสำคัญทั้งในระดับผู้รับบริการและหน่วยการบริการ

3. ลักษณะของการบริการ

การบริการจะเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่สามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ไม่มีความคงที่แน่นอน ซึ่งเกิดมาจากพฤติกรรมที่มีการปรับเปลี่ยนได้ของผู้บริการและผู้รับบริการ ลักษณะการบริการจึงมีผู้อธิบายไว้ดังนี้

รวีวรรณ โปรรุ่งเรือง (2548, หน้า 12-14) ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพการบริการและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็นมนุษย์ ซึ่งตามปกติมักจะมีพฤติกรรมไม่ค่อยคงที่

3. การบริการมาสามารถเก็บรักษาไว้ได้ กล่าวคือ ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดที่หนึ่ง ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการมาสามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น

5. การบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็นคนที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ สิ่งที่จะเข้าใจและตอบสนองความต้องการของคนได้ดีที่สุด ก็คือคน นั่นเอง

6. คุณภาพการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ คือการให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 25) ได้แยกลักษณะของการบริการออกดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อผู้อื่น การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏจะเกิดผลได้ทันทีและแปรปรวนได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นกิจกรรมกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ ซึ่งการบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เพราะกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ คือ การกระทำ การแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมซึ่งเป็นที่จับต้องไม่ได้ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ของผู้ให้บริการ ซึ่งการบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพการบริการและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการที่มักจะมีพฤติกรรมไม่ค่อยคงที่

4. ประเภทของการบริการ

การบริการนั้นสามารถแบ่งประเภทของการบริการออกได้ตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งมีผู้ที่แบ่งประเภทการบริการไว้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2538, หน้า 181) แบ่งการบริการออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การบริการทางด้านธุรกิจ ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์กรบริษัทและห้างร้านเอกชน

2. การบริการสาธารณะ ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีลักษณะดำเนินการโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิการของประชาชนในสังคมเป็นหลัก

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 14-15) กล่าวว่าประเภทการบริการคือ

1. การบริการในภาครัฐ ซึ่งมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่ายหรือกำไรส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่าและถ้าจะมีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการก็จะมีลักษณะเป็นค่าตอบแทนพอกั่มทุน

2. การบริการในภาคเอกชน มุ่งถึงผลตอบแทนที่จะได้รับทั้งทางตรงทางอ้อม เอกชนดำรงพื้นฐานอยู่บนกำไรอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรือง ดังนั้นการให้บริการที่ต้องมีต้นทุนถ้าให้บริการแล้วไม่มีผลตอบแทนเอกชนย่อมไม่สามารถดำเนินการได้

สรุปได้ว่า ประเภทของการบริการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การบริการภาครัฐที่ไม่หวังผลกำไร และการบริการภาคเอกชน ยึดถือกำไร เป็นหลัก

5. คุณภาพการให้บริการ

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพ จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณา ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538, หน้า 250) เกี่ยวกับแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่าผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง “ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ” เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น”

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง “การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย” รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง “การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง “การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค”

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง “ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กรรวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการด้วย” เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น

6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง “ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ” เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง “ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว” เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝาก ถอนเงิน ได้ทันที เป็นต้น

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง “การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ” เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์แพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อโรค เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง “ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ ของบุคลากรอุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสมสวยงามและทันสมัยหรือไม่” เช่น ลักษณะของตัวอาคารสถานที่ที่มีความโอ่โถงสวยงาม เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers) หมายถึง “การพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้ารวมทั้งความต้องการต่างๆ ของลูกค้า” อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่างๆ ของผู้บริโภค การเพิ่มบริการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538, หน้า 256 - 257) ได้เสนอแนวความคิดการประเมินคุณภาพการบริการไว้ โดยวัด 3 ระดับ

1. ระดับกระบวนการ ได้แก่การปฏิบัติการใดๆ ที่ผลหรือควบคุมต่อผลิตภัณฑ์ที่สร้างขึ้น กิจกรรมที่ทำให้เกิดบริการต่างๆ
2. ระดับปัจจัยนำออก คือ ปัจจัยที่จะให้แก่ผู้รับบริการ คือสมรรถนะหรือความสามารถของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ เช่นค่านิยมการบริการที่ยึดถือ รูปลักษณะตลอดจนลักษณะทางกายและจิตใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ เจตคติในการให้บริการต่างๆ

3. ระดับผลลัพธ์ที่บังเกิด คือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538, หน้า 262) ได้เสนอคุณภาพการบริการไว้ โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. เทคโนโลยี ได้แก่ อาคารสถานที่ ปัจจัยกายภาพ กระบวนการที่อาศัยเทคโนโลยี
2. ระบบ ในที่นี้ ได้แก่ ระบบการควบคุมการผลิตบริการ ขั้นตอนของการนำปัจจัยนำเข้าไปสู่กระบวนการแปรเปลี่ยน โดยเฉพาะบทบาทของผู้รับบริการ
3. บุคคลอันได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง รวมถึงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 9, อ้างถึงในวุฒิชัย สุขเข้ม, 2553, หน้า 23) อธิบายไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย เกณฑ์การพิจารณาของคุณภาพของการบริการ 10 ประการ ดังต่อไปนี้คือ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในคั้งเวลา สถานที่แก่ลูกค้า กล่าวคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน มีทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) พนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรอบรู้ และความชำนาญในงานที่ทำอยู่ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ
- 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานหรือบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหา ให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) การเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้ สบายงาม สะอาดจนทำให้ลูกค้าสามารถคะเนถึงคุณภาพของบริการได้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2549, หน้า 82, อ้างถึงใน วุฒิชัย สุขแห่ง, 2553, หน้า 30) ได้ให้ แนวคิดคุณภาพการบริการประเมินจาก

1. บุคลากรหรือพนักงาน มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีมารยาทดี การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็ว สะดวก สมเหตุสมผล ถูกต้องแม่นยำ
3. อาคารสถานที่ มีความ โอ่โง่ง สะดวก สะอาด ปลอดภัย เป็นสัดส่วน น่ารื่นรมย์ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ
4. อุปกรณ์เครื่องใช้ มีสภาพดีเหมาะสมต่อการใช้งาน มีความทันสมัยทันต่อ เทคโนโลยี ความรวดเร็วแม่นยำ ความน่าเชื่อถือ

จากแนวคิดการบริการดังกล่าว พบว่าคุณภาพการบริการนั้นเกิดจากหลายปัจจัย ซึ่งนักวิชาการที่เสนอแนวคิดมาข้างต้นส่วนใหญ่มีแนวคิดที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เกิดจาก ความสะดวกในการติดต่อ อาคารสถานที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ เทคโนโลยีทันสมัย

แนวคิดการบริการที่เป็นเลิศ

แนวคิดการบริการสู่ความเป็นเลิศ คือการบริการให้ดีที่สุด เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2547, หน้า 10 - 11) กล่าวว่า องค์กรที่ปฏิบัติภารกิจสู่ความเป็นเลิศนั้น จะมีแนวทางการบริหารงานบริการในด้านการต้อนรับ โดยการวางแนวทางและสร้างระบบด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. จัดระบบการทำงานให้ง่าย คล่องตัว และไม่ซับซ้อน
2. สอบถามพูดคุย รับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้า ใกล้ชิดกับลูกค้า
3. กระตุ้นพนักงานให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงาน ให้เขาารู้สึกว่าความสำเร็จเกิดจากทีมที่ทุกคนร่วมมือกัน และต้องมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานด้วย
4. ให้การฝึกอบรมในงาน ส่งเสริมจิตใจพนักงาน และส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน
5. ผู้บริหารสัมผัสงานอย่างใกล้ชิด ลงมาพูดคุยกับลูกค้า แทนที่จะปล่อยให้พนักงานจัดการกันเอง
6. ทำในสิ่งที่ชำนาญ/ขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสิทธิภาพของสินค้าและคุณภาพงาน
7. มีรูปแบบการบริการที่ไม่ซับซ้อน พนักงานทุกคนทำงานด้วยด้านปฏิบัติด้วยความแม่นยำ และมีสัมมาคารวะ
8. ยืดหยุ่น ผ่อนปรนในขณะที่ให้บริการกับลูกค้า หรือผู้ให้บริการ
9. คุณภาพที่ดีของสินค้าและบริการ คือการที่มีสินค้าที่มีคุณภาพที่ดี กอปรกับการต้อนรับและบริการทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังจากการขายได้เป็นอย่างดี
10. สร้างภาพลักษณ์ต่อชุมชนและสังคม ทำให้บุคคลภายนอกมองด้วยความชื่นชมและยกย่อง อันจะทำให้องค์กรนั้นๆ มุ่งสู่ความเป็นเลิศได้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548, หน้า 38 - 43) กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ คือพิจารณาว่า “บุคคลนั้นได้กระทำการใดๆ ที่เป็นการแสดงถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ จนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการและส่งเสริมต่อธุรกิจของบริษัทฯ ในฐานะผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ ทำอย่างไรเราจึงจะสามารถทำให้ลูกค้าใช้บริการเราอย่างต่อเนื่อง ซื่อแล้วซื่อซ้ำอีก เกิดความรู้สึกรักและผูกพัน ชอบเราและบอกต่อผู้อื่นแบบปาก

ต่อไป ให้มาใช้บริการเราเพิ่มเติม เราสามารถจะครองใจลูกค้าได้ถ้าเรารู้วิธีการผูกใจลูกค้าด้วยการบริการที่เป็นเลิศ ใน 4 ขั้นตอน

1. การเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ทำไมผู้ให้บริการจำเป็นต้องเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการด้วย ทั้งนี้ก็เพราะว่าลูกค้านั้นก็คือเจ้านายตัวจริงของพวกเรา เขาสามารถที่จะไล่เราออกไปตลอดเวลาด้วยการไปใช้สินค้าและบริการจากที่อื่น นี่คือคำตอบที่ถูกต้องมากที่สุดของแซม วอลตัน เจ้าของวอลมาร์ท CEO ระดับโลก นอกจากนี้ ลูกค้า ก็คือ ทรัพย์สินที่มีค่าสูงสุดขององค์กร เป็นผู้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้างให้กับเรา พวกเขาจะไปยังที่ที่เขาจะได้รับการเอาใจใส่ที่ดีที่สุดเสมอ ดังนั้น “ความต้องการของลูกค้า” จึงเป็นสิ่งที่เราต้องรู้ให้ได้ เราจึงต้องเสาะแสวงหาทุกวิถีทาง เพราะความต้องการของลูกค้าคือตัวกำหนดกิจกรรมทั้งหมดของเรา ถ้าเราทำในสิ่งที่เราอยากทำ แต่ไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการเราก็คงหลงทาง ล้มเหลว และเตรียมปิดกิจการไปในที่สุด

การเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการมีหลายวิธีการ เช่น การสอบถาม การสังเกต การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประเมินความพึงพอใจ การสำรวจตลาด การวิจัยปัญหาการบริการ การตั้งข้อสมมติฐาน การวิจัยความต้องการของลูกค้า การทดลองตลาด

2. การค้นหาวิธีการหรือแนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

เมื่อคุณรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร คุณก็จะสามารถตอบสนองความต้องการนั้น แต่บางครั้งการตั้งสมมติฐานของเราอาจไม่ถูกต้อง เราก็ต้องค้นหาวิธีการหรือแนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจใหม่ โดยใช้วงจรแห่งความสำเร็จ คือ

P วางแผน เสาะแสวงหาความต้องการ ข้อมูลพื้นฐาน

D ลงมือปฏิบัติ ให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ลองบริการดูก่อน

C ตรวจสอบว่าได้ผล ถูกต้องตรงใจผู้รับบริการหรือไม่?

A ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

การค้นหาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้น ก็เพื่อนำเสนอวิธีแก้ปัญหา ที่ตรงจุด ตรงกับปัญหาอย่างแท้จริงนั่นเอง อาจใช้วิธีซักถามปัญหาที่ผู้รับบริการหนักใจ หรือสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นความต้องการที่มีอยู่เดิมแล้วมิใช่การที่เราพยายามขัดเขียด เดาใจ หรือสร้างขึ้นใหม่โดยคิดเอาเองแต่ฝ่ายเดียว การค้นหาจึงต้องมองในมุมมองของผู้รับบริการให้มากที่สุด พยายามอยู่ในโลกของเขา มองผ่านสายตาของเขา ใช้ภาษาเดียวกับเขา ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการของเรานั่นเอง

3. สามารถรู้และเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของผู้เข้ารับบริการแต่ละคน สามารถแยกประเภทลูกค้าดังต่อไปนี้ คือ

- 3.1 แยกกลุ่มตามประเภทลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 3.2 แยกตามหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3.3 แยกตามจริตของลูกค้า

4. สร้างสรรค์บริการต่างๆให้เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน

ลงมือบริการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ด้วยจิตใจที่สร้างสรรค์สอดคล้องตรงกับความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก โดยการบริการเหนือความคาดหมายให้บริการมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าอีกเล็กน้อย และเมื่อผิดพลาดอย่าเพียงแต่ขอโทษ จงบริการซดเซยเหนือความคาดหวังของลูกค้าเสมอ

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2547, หน้า 37 - 39) กล่าววาทะเทคนิค 5 ประการสู่การสร้างคุณภาพบริการชั้นเลิศ คือ วิธีการปฏิบัติในการสร้างแผนงานคุณภาพบริการที่ดีให้กับองค์กรของนั้นมีอยู่ถึง 5 แนวทางด้วยกัน เทคนิคต่างๆ เหล่านี้จะช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการที่คุณขายให้กับลูกค้า พร้อมทั้งช่วยยกระดับงานบริการลูกค้าจากที่เป็นอยู่อีกด้วย โปรดระลึกไว้เสมอว่า หัวใจสำคัญของการทำให้ลูกค้าพึงพอใจก็คือ การทำให้พวกเขาารู้สึกได้ว่า สามารถตอบสนองได้ตรงกับใจ หรือเกินความคาดหวังของพวกเขาด้วยเข้าไปในสภาพการณ์ขณะนั้น

1. เพิ่มคุณค่าเข้าไป

ในบางสิ่งบางอย่างที่มักไปกว่าสิ่งที่พวกเขากำลังคาดหวังอยู่ หากคุณสามารถทำได้นี้ก็เท่ากับว่าคุณได้ให้สิ่งที่อยู่เหนือความคาดหมายของพวกเขา และมันก็เป็นหนทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจ

2. อบรมพนักงานของคุณในด้านเทคนิคการวัดคุณภาพภายใน

พนักงานของต้องได้รับการอบรมให้มีทักษะในการวิจัยได้ว่า ปัญหาด้านคุณภาพกำลังเกิดขึ้นที่ไหน เมื่อใด และรู้ถึงขั้นตอนในการจัดการกับปัญหาที่ลูกค้าจะทันเห็นความผิดพลาดดังกล่าวเครื่องมือการวัดทางสถิติ และมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่นำมาใช้ได้เป็นอย่างดีกับเทคนิคในข้อนี้ รวมไปถึงพนักงานผู้ปฏิบัติเองนั้นแหละตรวจสอบการทำงานของพวกเขาเอง โดยไม่จำเป็นต้องจ้างผู้ตรวจสอบด้านคุณภาพเข้ามา และท้ายที่สุดก็ต้องคอยหมั่นตรวจสอบสิ่งที่คาดหวัง ดังนั้น ให้เข้าร่วมกับพนักงานในการตั้งคำถามมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน และจากนั้นก็คอยดูแลให้พวกเขาปฏิบัติงานต่างๆ อย่างถูกต้อง

3. ติดต่อหาลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ลูกค้าผู้ซึ่งได้รับการติดต่อจากเราอยู่เป็นประจำ จะมีความรู้สึกว่าได้รับการใส่ใจ และพวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับความผิดพลาด หรือความบกพร่องเล็กๆ น้อยๆ ของคุณ การติดต่อสื่อสารถึงอย่างสม่ำเสมอนี้ กระทำได้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ส่งจดหมายขาย บัตรแสดงความรู้สึกขอบคุณ บัตรอวยพรวันเกิด การโทรศัพท์หาลูกค้า เป็นต้น

4. รางวัลตอบแทน

ลูกค้าเองก็น่าจะมีความปีติยินดีที่จะได้รับรางวัลพอๆ กับพนักงานของคุณ จงแสดงให้เห็นถึงการรับรู้และให้รางวัลตอบแทนต่อลูกค้า ในโอกาสที่พวกเขาซื้อสินค้าเพิ่มเติม หรือเมื่อสั่งซื้อในปริมาณมากๆ และเมื่อพวกเขาแนะนำลูกค้ารายใหม่ๆ ให้

5. การสร้างพันธมิตร

ทุกๆ เทคนิคที่กล่าวมาข้างต้นนี้ควรเป็นไปในเชิงรุกและดูเหมือนว่าเทคนิคประการสุดท้ายนี้ จะเป็นไปในเชิงรุกมากที่สุด คุณต้องทำให้ลูกค้าของคุณเป็นลูกค้าให้ได้ไม่ว่าจะเป็นเพียงแค่นามหรือมีส่วนในธุรกิจอย่างแท้จริง สิ่งเกิดว่าเมื่อใดที่เรามีส่วนร่วมกับองค์กรธุรกิจใดๆ เช่น มีหุ้นอยู่ในธุรกิจนั้นๆ เราก็มักจะทุ่มเทความหมายอย่างเต็มที่ให้สิ่งต่างๆ สัมฤทธิ์ผล ดังนั้น หากเราให้ลูกค้ามาเยี่ยมชมสถานประกอบการของเรา ให้พวกเขาได้ตรวจสอบอย่างทั่วถึง และให้ข้อเสนอแนะแก่คุณว่าจะปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างไรได้อีกบ้าง หรือแม้แต่เชิญชวนลูกค้าของคุณให้เป็นหนึ่งในคณะที่ปรึกษาของบริษัท หรือคณะกรรมการของบริษัท ข้อมูลเชิงลึกของพวกเขาจะช่วยให้คุณเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม

กรมการปกครอง (2555, หน้า 38 - 43) หลักคิดการเป็นผู้บริหารชุดใหม่มุ่งการบริการสู่ความเป็นเลิศ ควรมุ่งปฏิบัติ 4 ประการดังนี้

ประการที่หนึ่ง ต้องเป็นคนคิดทางบวก (Positive Thinking) ต้องมีความเชื่อว่าการทำงานราชการให้บริการประชาชน ต้องมีจิตสำนึกในการบริการ ทำงานเป็นผู้ให้บริการอย่างจริงใจและจริงใจคำว่า “บริการ” หมายถึงการรู้จักการเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก ให้ความเป็นธรรม เสมอภาค และตระหนักเสมอว่า ปรารถนาให้คนอื่นทำอะไรให้เราอย่างไร เราต้องทำสิ่งนั้นให้แก่ผู้อื่นก่อน คือ “รู้จักให้” นั่นเอง

ประการที่สอง ข้าราชการยุคใหม่เป็นผู้นำหน้าที่ให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ยุคประชาธิปไตย ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ภายใต้ตัวบทกฎหมายเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อรักษาความถูกต้อง เทียบธรรม (ความยุติธรรมที่พอรับได้) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม

ประการที่สาม ข้าราชการยุคใหม่ เป็นข้าราชการมืออาชีพ ไม่ใช่ทำอาชีพราชการซึ่งข้าราชการอาชีพซึ่งพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ประธานองคมนตรีและรัฐบุรุษได้กล่าวถึงข้าราชการและจำแนกข้าราชการเป็นสองจำพวกดังกล่าว คำจำกัดความ “ข้าราชการอาชีพคือข้าราชการที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และจงรักภักดี อุทิศตน อุทิศเวลา อุทิศเรื่องส่วนตัวให้แก่หน่วยงานของตน อย่างเต็มที่โดยไม่มีข้อแม้ เห็นความสำคัญและเกียรติแห่งความเป็นข้าราชการ ฉลาดแต่ไม่โกง เคารพผู้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา “อาชีพราชการ คือ ข้าราชการที่เข้ารับราชการเพียงเพื่อเงินเดือนสำหรับเลี้ยงชีพอย่างเดียว ไม่มีความสำนึกของข้าราชการ ไม่อุทิศตนให้กับหน่วยงาน ทำงานเช้าชาม เย็นชาม ใช้ช่วงเวลาว่างหรือแม้แต่วេลาราชการไปหากินส่วนตัว และบางคนหากินส่วนตัวด้วยการกระทำผิดกฎหมาย” ข้าราชการยุคใหม่ยึดมั่นในจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน ที่คือประชาชนและสังคม ต่อหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บัญชาและต่อตนเอง ข้าราชการยุคใหม่ ต้องสร้างจิตสำนึกเป็นผู้ให้บริการรู้จักค้นหาความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนมาส่วนร่วมโดยทำเป็นกระบวนการและอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยก็เพื่อปรับค่านิยมของข้าราชการให้มีความรักในอาชีพราชการ รักประชาชน รักงานที่ได้รับมอบหมาย รักการช่วยเหลือและมีส่วนร่วมตลอดจนรักงานบริการเป็นสำคัญ

ประการที่สี่ ข้าราชการยุคใหม่มีหลักคิดเชิงบวกแล้ว ต้องมุ่งกระทำจริงด้วย ไม่เพียงแต่คิดแล้วไม่ลงมือทำ ข้าราชการยุคใหม่ต้องตระหนักเสมอว่า การบริการเป็นเลิศแบบมีส่วนร่วม มีประชาชนอยู่ในหัวใจเสมอ เพราะประชาชน คือ

1. บุคคลสำคัญ
2. บุคคลที่เราต้องพึ่งพาอาศัย
3. บุคคลที่ไม่ได้มารับชมการทำงานของเรา แต่เขาเป็นผู้ที่ทำให้เรามีงานทำ
4. บุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของงานของเรา
5. บุคคลนั้นเป็นบุคคลที่เราต้องเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือเกื้อกูล
6. บุคคลนั้นควรได้รับการปฏิบัติเสมือน “คนสำคัญเท่าเทียมกัน”
7. บุคคลนั้นต้องได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีจากเรา
8. บุคคลนั้นเป็นเส้นเลือดใหญ่ของความสำเร็จของราชการ

การบริการสู่ความเป็นเลิศในงานราชการ อาศัยหลักการสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ

8 ประการ คือ การปฏิบัติอย่างจริงจัง ความใกล้ชิดลูกค้า/ประชาชน ความเป็นอิสระในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลิตภาพโดยพนักงาน / ข้าราชการ สัมผัสงานอย่างใกล้ชิด เน้นการขยายงานที่ตนชำนาญ มีรูปแบบการทำงานที่เรียบง่าย และเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน ในการบริหารงาน

บริหารงานบริการของข้าราชการจะต้องปรับกระบวนการทัศนคติของข้าราชการทุกคนทุกระดับให้มีสำนึกการบริการ ด้วยการลงมือปฏิบัติจริง มุ่งสู่เป็นหมายการบริหารการบริการเป็นเลิศด้วยการคิดบวก ปฏิบัติงานบริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ปฏิบัติงานราชการอย่างมืออาชีพ บริการประชาชนด้วยการค้นหาความต้องการของประชาชน มุ่งปฏิบัติจริง เพื่อนำไปสู่การเป็นหน่วยงานราชการที่การให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างแท้จริง

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, หน้า 83-86) ได้กล่าวถึงแนวความคิดการพัฒนาการบริหารแบบสมัยใหม่ จุดเน้นของการให้บริการแนวใหม่จะอยู่ที่คุณภาพของบริการ ความเชื่อถือได้ของการจัดส่งให้บริการ (Service Delivery) มีความยืดหยุ่นในการผลิตการให้บริการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลขององค์กร ไม่ถือว่าเป็นต้นทุนต้องเสียสินทรัพย์ไปในการรับเข้ามาทำงานแต่เน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญของความอยู่รอด ความรุ่งเรืองในธุรกิจ ดังนั้นทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารจะมุ่ง “เอาใจ” ผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติกับผู้คิดริเริ่มเป็นคนๆเดียวกัน ผู้บริหารให้ความสนใจต่อยุทธวิธี (Innovation) สิ่งใหม่ๆที่จะสามารถช่วยปรับปรุงระบบการบริการขององค์กรให้ดีขึ้น ดังนั้น จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นอันมาก

ผู้บริหารงานบริการในยุคปัจจุบันพึงให้ความสำคัญกับ 3 ประการนี้ คือ คุณค่าของผู้บริการยึดถือการกำหนดระบบขององค์กรที่ยืดหยุ่น และการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

1. คุณค่าของผู้รับบริการ (customer value) รู้แล้วเข้าใจว่าผู้รับบริการอย่างไรต่อเมื่อมีความคาดหวังอะไรบ้าง คำว่า “คุณภาพของผู้บริการ” ที่ผู้รับบริการมองหาคืออะไร “ความดีความสะดวกและรวดเร็วกว่า-ราคาถูกกว่า” สามารถตอบสนองผู้รับบริการในทุกๆโอกาส ผู้บริหารจะแสวงกลยุทธ์เสริมสร้างคุณค่าของการบริการในสายตาของผู้รับบริการฝ่ายแผนการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเสนอผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับจากการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์คุ้มกับราคาหรือต้นทุนที่ผู้รับบริการต้องการแลกเปลี่ยน

2. การจัดระบบขององค์กรบริการ (organizational systems) ผู้บริหารจะใช้ปัจจัยนำเข้าทรัพยากรต่างๆที่องค์กรมี และกระบวนการต่างๆของการบริหารใช้เทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลตลอดจนการตัดสินใจเข้าช่วยส่งเสริมคุณค่าของผู้รับบริการให้เป็นที่ตรงกับความต้องการ ผู้บริหารจะเข้ามาเกี่ยวข้องมีแผนเพื่อการปรับปรุงพัฒนาความรู้เข้าใจทิศทางที่พึงเปลี่ยนแปลงการมีพันธมิตรผูกพันต่อการดำเนินการ พนักงานจะได้รับการเพิ่มอำนาจให้ปฏิบัติงานและในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ แม้จะมีความคิดเห็นขัดแย้งกันในเรื่องของการงานแต่ก็สามารถผลักดันให้งานบริการประสบความสำเร็จได้โดยมีปัญหาระหว่างบุคคลน้อย ลดสภาพความลำพินซ์แบบ

ชนะ-แพ้ให้ปรากฏมีน้อยที่สุด มีการติดต่อกันระหว่างสายงาน พนักงานให้รับรู้กลยุทธ์ของ
ผู้บริหารในแนวทางเดียวกัน การสื่อสารในวงการทำได้อย่างทั่วถึง

3. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) ผู้บริหารงาน
บริการจะเน้นการคิดและปฏิบัติซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงในการให้บริการที่ดีกว่าเดิม
ความแปลกใหม่เป็นที่ประทับใจจะไม่รอให้เกิดความจำเป็นแล้วจึงให้มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง
แต่จะคิดคาดคะเนแสวงหาแนวคิดปฏิบัติจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะจากผู้รับบริการ เปิดรับฟัง
คำชี้แนะความต้องการจากพนักงานและผู้รับบริการอยู่เสมอการตัดสินใจจะไม่ถือตนว่ามีอำนาจ
ตามตำแหน่ง แต่จะรับฟังตามความรู้และประสบการณ์มากกว่าไม่เน้นการกำกับควบคุมแต่จะเป็น
ผู้ให้แนวทางกว้างๆ ในการปฏิบัติให้บริการ

สรุปว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและ
งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง วิธีการในการดำเนินการบริการเพื่อเปลี่ยนแปลงไป
ในทางที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยบริการให้เหนือความคาดหมายและคาดหวังในการรับบริการงาน
ทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง
กำแพงเพชร เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดกับผู้รับบริการ ในฐานะผู้บริการ
อย่างมืออาชีพ

หลักเกณฑ์การประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2555

1. ด้านการให้บริการ

1.1 การปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชน

1.1.1 จัดเคาน์เตอร์ บริการต้อนรับส่วนหน้า โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้
ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร

1.1.2 ความเป็นธรรมในการให้บริการ : มีระบบบัตรคิว

1.1.3 ปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน

1.1.4 มอบอำนาจ ขยายขอบเขตความรับผิดชอบ เพื่อเกิดความคล่องตัว

1.1.5 ความถูกต้องในการให้บริการ : มีการตรวจสอบก่อนส่งมอบเอกสาร

ให้ประชาชน

1.1.6 มีการประชุมหารือปรับปรุงการปฏิบัติงาน

1.1.7 ปรับปรุงพฤติกรรม เสริมสร้างทัศนคติการบริการ (Service Mind)

1.1.8 มีการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ

- 1.1.9 แบ่งแยกช่องทางให้บริการตามลักษณะความยากง่าย เช่น ช่องบริการเร่งด่วน ช่องบริการปกติ การบริการที่ต้องมีการนัดหมาย
- 1.1.10 มีโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ กรอกคำร้อง พร้อมตัวอย่าง
- 1.1.11 มีบริการให้คำแนะนำ นัดหมาย และให้บริการข้อมูลการทะเบียนบัตรทางโทรศัพท์
- 1.1.12 มีบริการพิเศษ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ในลักษณะของสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- 1.2 การปรับปรุงกระบวนการทัศนในการบริการประชาชน
- 1.2.1 มีการบริการนอกเหนือเวลาปกติ เช่น พักเที่ยง ในวันหยุด
- 1.2.2 ผู้รับบริการสามารถติดต่อ จนท.จนเสร็จสิ้นได้ที่จุดเดียว
- 1.2.3 มีบริการเชิงรุก เช่น การแจ้งเตือนประชาชนบัตรฯ หมดอายุ 15 ปี
- 1.2.4 จัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้
- 1.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการ
- 1.3.1 มีการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการในลักษณะริเริ่มและเป็น ประโยชน์แก่ประชาชน
- 1.3.2 เป็นประโยชน์และสามารถเป็นต้นแบบให้สำนักทะเบียนอื่น
- 1.3.3 เป็นประโยชน์และสามารถนำไปบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม
- 1.4 จริยธรรมมุ่งสัมฤทธิ์ในการให้บริการ
- 1.4.1 บุคลากรของสำนักทะเบียนยึดถือ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545
- 1.4.2 จนท. มีความวิริยะ อุตสาหะ และเสียสละ เช่น บริการไม่หยุดพักเที่ยง บริการในวันหยุด
- 1.4.3 สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและ จนท. ในสำนักทะเบียน
- 1.4.4 ผู้บริหารให้ความสำคัญ ในการปรับปรุงให้บริการมีการพบปะ พุดคุย ซักถามปัญหา ข้อขัดข้องของประชาชนที่มาติดต่องานอยู่เสมอ
- 1.4.5 การสร้างขวัญกำลังใจ จนท. ผู้บริการ

1.5 การประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ประเมิน โดยแบบสอบถาม/แบบประเมินผลมีการวิเคราะห์ สรุปผลและนำมาปรับปรุงการบริการ

1.6 วิสัยทัศน์และทิศทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการ

1.6.1 วิสัยทัศน์ของสำนักทะเบียนในการบริการประชาชน

1.6.1.1 การกระตุ้นให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

1.6.1.2 ส่งเสริมวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคโลกาภิวัตน์อย่างมีศักยภาพและ สนองตอบนโยบายยึดประชาชนเป็นสำคัญ

1.6.1.3 มีการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง

1.6.2 เป้าหมายในการให้บริการ

1.6.2.1 มีการแนะนำขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ

1.6.2.2 ต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ อธิบายที่ดี

1.6.3 ภารกิจและกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายการบริการ

1.6.3.1 ปรับโครงสร้างการบริการงานในสำนักทะเบียนใหม่ โดยให้งานที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้เคียงกัน และมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

1.6.3.2 กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และประสานงานในแต่ละขั้นอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องโดยไม่รอนายทะเบียน

1.6.3.3 กระบวนการประสานงานและสนับสนุนอัตรากำลังโดยมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องานมาก

1.6.4 การประชาสัมพันธ์

1.6.4.1 การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ Mobile Unit

1.6.4.2 การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์

1.6.4.3 จัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการและงานต่างๆ ติดไว้สามารถเห็นได้ง่าย

1.6.4.4 มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการ

2. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย

2.1 การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียน

2.1.1 งานบัตรประจำตัวประชาชน

- 2.1.2 งานทะเบียนราษฎร
- 2.1.3 งานทะเบียนทั่วไป
- 2.1.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.1.5 ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ
- 2.2 การจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียน
 - 2.2.1 งานทะเบียนราษฎร (ตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร ข้อ 137 – 144)
 - 2.2.1.1 การเก็บทะเบียนบ้าน
 - 2.2.1.2 การเก็บสูติบัตร
 - 2.2.1.3 การเก็บมรณบัตร
 - 2.2.1.4 การเก็บใบแจ้งการย้ายที่อยู่
 - 2.2.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.2.2.1 รายงานทะเบียนคนเกิด
 - 2.2.2.2 รายงานทะเบียนคนตาย
 - 2.2.2.3 รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ
 - 2.2.2.4 รายงานการแก้ไขและจำหน่ายรายการบุคคล
 - 2.2.2.5 รายงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
 - 2.2.3 การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม

3. ด้านอาคารสถานที่

- 3.1 การปรับสภาพภูมิทัศน์
 - 3.1.1 สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอก : เป็นระเบียบ ทันทสมัย สะอาด สวยงาม
 - 3.1.2 จัดระเบียบการจอดรถ จนท./ ผู้รับบริการ
 - 3.1.3 ห้องน้ำเพียงพอ ใช้งานได้ครบถ้วน สะอาด ถูกสุขอนามัย ไม่มีกลิ่นเหม็น
- 3.2 การจัดสำนักงาน
 - 3.2.1 จัดสำนักงานตามทางเดินของงาน (Work Flow) และสัดส่วนพื้นที่บริการให้งานคล่องตัว
 - 3.2.2 มีป้ายแสดงช่องทางให้บริการ
 - 3.2.3 มีป้ายแสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน

- 3.2.4 มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียม
- 3.2.5 มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ / หลักฐานประกอบ
- 3.2.6 มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานแสดงความรับผิดชอบ และ
ติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ
- 3.2.7 จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอเพียง สะดวก มีมุม น.ส.พ./วารสาร โทรทัศน์
บริการน้ำดื่ม/ น้ำชา/กาแฟ
- 3.2.8 ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสงสว่างเพียงพอ
เปิดเครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม
- 3.2.9 ห้อง Server มีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ มีความเป็นระเบียบ
เรียบร้อย
- 3.2.10 การรักษาความปลอดภัยสำนักงาน การดูแลระบบไฟฟ้าและถังน้ำยา
ดับเพลิง
- 3.2.11 มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย / ร้องเรียนติชมการ
ให้บริการ
- 3.2.12 การประหยัดพลังงาน เช่น มีช่องโพร่งแสงธรรมชาติ มีการดูแลอุปกรณ์
เครื่องใช้ที่ชำรุดมีแผนและกิจกรรมการประหยัดพลังงานที่เป็นรูปธรรม

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

ความเป็นมาของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

เทศบาลเมืองกำแพงเพชร จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลพุทธศักราช 2479
เปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 19 มีนาคม พุทธศักราช 2479 มีหลวงมนตรีราช เป็นนายกเทศมนตรีคน
แรก มีนายขรรค์อินทรเกษม เป็นปลัดเทศบาลคนแรก เริ่มแรกจัดตั้งเป็นเทศบาลฯ มีพื้นที่
ดำเนินการ 4.5 ตารางกิโลเมตร ต่อมาในปีพุทธศักราช 2509 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขต
เทศบาลฯ โดยมีพื้นที่เพิ่มขึ้นเป็น 14.9 ตารางกิโลเมตร เมื่อพุทธศักราช 2549 ได้ดำเนินการก่อสร้าง
ศูนย์ราชการเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ประกอบด้วยอาคารสำนักงานเทศบาล อาคารป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย และอาคารเอนกประสงค์ โดยใช้งบประมาณ 120,000,000 บาท ก่อสร้างแล้ว
เสร็จในวันที่ 17 ตุลาคม พุทธศักราช 2551 และได้ย้ายเข้ามาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ราชการเทศบาลเมือง
กำแพงเพชร เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2551

สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

ที่ตั้งและอาณาเขต

สำนักงานเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตั้งอยู่เลขที่ 111 ถนนเลียงเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นเขตจังหวัดในภาคเหนือตอนล่าง อยู่ห่างจาก กรุงเทพมหานคร ไปตามถนนสายเอเชีย หมายเลข 1 ระยะทาง 358 กิโลเมตร ปัจจุบันมีพื้นที่ 14.9 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อบลหนองปลิง
ทิศใต้	ติดต่อบลเทพนคร
ทิศตะวันออก	ติดต่อบลสระแก้วและตำบลเทพนคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อบลนครชุม

ประชากร

มีจำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2554 จำนวน 29,296 คน เป็นชาย 13,895 คน เป็นหญิง 15,401 คน ความหนาแน่นของประชากร 2,002.21 คน ต่อตารางกิโลเมตร

ชุมชน

ชุมชนมีจำนวน 27 ชุมชน จำนวนประชากรรวม 29,296 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2554) ประกอบด้วย

1. ชุมชนท่อทองแดง
2. ชุมชนไฟฟ้า
3. ชุมชนป่าไม้
4. ชุมชนอนันตสิงห์
5. ชุมชนวัดช้าง
6. ชุมชนปิ่นคำริห์
7. ชุมชนทรัพย์ทวี
8. ชุมชนเกาะทิว
9. ชุมชนสิริจิต
10. ชุมชนวัดกะโลทัย
11. ชุมชนวัดคูยาง
12. ชุมชนเพชรชูทรัพย์
13. ชุมชนป่ามะปราง
14. ชุมชนพัฒนาท้องถิ่น
15. ชุมชนวังคาง
16. ชุมชนหนองรี
17. ชุมชนร่วมใจพัฒนา
18. ชุมชนเพชรกะรัต
19. ชุมชนวิจิตร
20. ชุมชนทุ่งสวน
21. ชุมชนเจริญสุข
22. ชุมชนประชาหารรษา
23. ชุมชนบ่อแขก
24. ชุมชนเพชรทรายทอง
25. ชุมชน เกาะแขก
26. ชุมชนวัดดอนไผ่วัลย์
27. ชุมชนเทศบาล 4

บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองและการบริหาร

1. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในแผนพัฒนาของท้องถิ่น
2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการต่างๆ และแผนการใช้จ่ายเงินตามงบประมาณ โดยผ่านสภาเทศบาลหรือเข้าสอบถามโดยตรง
3. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอญัตติ,ร่วมประชุม เพื่ออภิปรายชี้แจง หรือแถลง เกี่ยวกับร่างข้อบัญญัติที่ประชาชนเสนอเข้าสภาท้องถิ่น (ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554
4. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับพนักงานเทศบาล เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน อาสาสมัครงานทะเบียนราษฎร (แผนพัฒนาสามปี, 2554)

หน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทุกส่วนการงานกอง / สำนัก ในสังกัดเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ได้ดำเนินการดูแลและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและสวัสดิการของประชาชนในเขตเทศบาล ตามที่กฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้อำนาจไว้ตามหมวด 4 ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ โดยเฉพาะสำนักปลัดเทศบาลทำหน้าที่ดูแลความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ซึ่งแบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย คือฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ดูแลงานบุคคลากร ฝ่ายบริหารทั่วไป ดูแลงานธุรการสำนักปลัด ฝ่ายปกครอง ดูแลงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ และงานทะเบียนราษฎร ซึ่งงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วยงานหลัก 2 งาน คืองานทะเบียนราษฎร คือการเกิด การรับแจ้งตาย การรับย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้านและการแก้ไขรายการและงานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักงานเทศบาลเมืองกำแพงเพชร, 2554)

พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน

1. พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2551 มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้

“การทะเบียนราษฎร” หมายความว่า งานทะเบียนต่างๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

“ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร” หมายความว่า ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิด และตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ชื่อบิดามารดา

หรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อการดำเนิน งานทะเบียน ต่างๆ ในพระราชบัญญัตินี้

“เลขประจำตัว” หมายความว่า เลขประจำตัวประชาชนที่นายทะเบียน ออกให้แก่ บุคคลแต่ละคน

“บ้าน” หมายความว่า โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้า บ้านครอบครองและให้หมายความรวมถึงแพ หรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ ประจำ หรือสถานที่ หรือยานพาหนะอื่นซึ่งให้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

“ทะเบียนบ้าน” หมายความว่า ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้านซึ่งแสดง เลขประจำ บ้าน และรายการของคนทั้งหมดผู้อยู่ในบ้าน

“ทะเบียนคนเกิด” หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนเกิด

“ทะเบียนคนตาย” หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนตาย

“เจ้าบ้าน” หมายความว่า ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครองบ้านในฐานะเป็น เจ้าของ ผู้เช่า หรือในฐานะอื่นใดก็ตาม

มาตรา 8 ให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตาม พระราชบัญญัตินี้ ดังนี้

(1) สำนักทะเบียนกลาง มีผู้อำนวยการทะเบียนกลาง รองผู้อำนวยการ ทะเบียน กลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง มีหน้าที่ รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร

(2) สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร และ ผู้ช่วย นายทะเบียนกรุงเทพมหานคร เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตกรุงเทพมหานคร

(3) สำนักทะเบียนจังหวัด มีนายทะเบียนจังหวัดและผู้ช่วยนายทะเบียน จังหวัด เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงาน การทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัด

(4) สำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียน อำเภอ เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงาน การทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถื่นตาม (5)

(5) สำนักทะเบียนท้องถื่น มีนายทะเบียนท้องถื่นและผู้ช่วยนายทะเบียน ท้องถื่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถื่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงาน การทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถื่นนั้นๆ

การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

มาตรา 12 เพื่อให้ประโยชน์ในการเก็บรักษาและควบคุมการทะเบียนราษฎร การตรวจสอบพิสูจน์ตัวบุคคลและประมวลผลข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ให้สำนักทะเบียนกลาง ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามที่อยู่อาศัยที่กำหนด และปรับปรุงข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรให้ตรงต่อความเป็นจริงอยู่เสมอ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 13 การจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามมาตรา 12 ไม่รวมถึง การจัดเก็บข้อมูลของบุคคลดังต่อไปนี้

- (1) รายได้
- (2) ประวัติอาชญากรรม
- (3) การชำระหรือไม่ชำระภาษีอากร
- (4) ข้อมูลที่คณะรัฐมนตรีกำหนด หรือ
- (5) ข้อมูลกฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องแจ้ง

มาตรา 14 บุคคลมีหน้าที่แจ้งการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เจ้าของประวัติซึ่งปรากฏในข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรตามมาตรา 12 หรือผู้แทนโดยชอบธรรม ในกรณีเจ้าของประวัติเป็นผู้เยาว์ ผู้อนาถาในกรณีเจ้าของประวัติเป็นคนไร้ความสามารถ หรือ ทายาทเจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจจากบุคคลดังกล่าวข้างต้น อาจขอให้นายทะเบียน ดำเนินการได้ที่สำนักทะเบียนในวันเวลาราชการ ดังนี้

- (1) คัดและรับรองเอกสารข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ตามมาตรา 12 และเสียค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- (2) แก้ไขเพิ่มเติม ลบ หรือทำให้ทันสมัยซึ่งข้อมูลใดๆ ในข้อมูลทะเบียน ประวัติราษฎรเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามความเป็นจริง

มาตรา 15 ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐอาจขอให้นายทะเบียนจัดส่ง สำเนาเอกสารข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรได้ ทั้งนี้เฉพาะเพื่อการอันจำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ ของส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐนั้น

มาตรา 16 ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ให้ ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดเลขประจำตัวแก่บุคคลที่อยู่ในราชอาณาจักรคนละหนึ่งเลข โดยไม่ซ้ำกัน ยกเว้นการให้เลขประจำตัวแก่บุคคล ให้กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 17 ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรต้องถือเป็นความลับ และให้ นายทะเบียนเป็นผู้เก็บรักษาและใช้เพื่อการปฏิบัติตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้เท่านั้น และไม่ว่าใน

กรณีใดจะนำข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรไปใช้เป็นหลักฐานที่อาจก่อให้เกิด ความเสียหายแก่ เจ้าของข้อมูลมิได้

คนเกิด คนตาย

มาตรา 18 เมื่อมีคนเกิดให้แจ้งการเกิดดังต่อไปนี้

(1) คนเกิดในบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง แห่งท้องที่ที่มีคนเกิดในบ้านภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด

(2) คนเกิดนอกร้าน ให้บิดาหรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง แห่งท้องที่ที่มีคนเกิดนอกร้านหรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันเกิด ในกรณี จำเป็นไม่ อาจแจ้งได้ตามกำหนดให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิดสามสิบวันนับแต่วันเกิด

มาตรา 19 ผู้ใดพบเด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กอ่อนซึ่งถูกทอดทิ้งให้นำเด็กนั้นไป ส่งและแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์แห่งท้องที่ ที่ตน พบเด็กนั้นโดยเร็ว เมื่อเจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์ได้รับตัวเด็กไว้แล้วให้แจ้งการมีคนเกิดต่อ นายทะเบียนผู้รับแจ้ง

มาตรา 20 เมื่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ได้รับแจ้งการมีคนเกิดแล้ว ให้ออก สูติบัตรเป็น หลักฐานแก่ผู้แจ้ง

มาตรา 21 เมื่อมีคนตายให้แจ้งการตายดังต่อไปนี้

(1) คนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ ที่คนตาย ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย ในกรณีที่ไม่มีเจ้าบ้าน ให้ผู้พบศพแจ้งภายในยี่สิบสี่ ชั่วโมงนับ แต่เวลาตาย

(2) คนตายนอกร้าน ให้บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียน ผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพแล้วแต่กรณีภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลา พบศพ

มาตรา 22 เมื่อมีการแจ้งตามมาตรา 21 ให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งออก มรณะบัตรเป็น หลักฐานให้แก่ผู้แจ้งเว้นแต่เป็นกรณีตามมาตรา 25 อันควรสงสัยว่าคนตายด้วย โรคติดต่ออันตราย การย้ายที่อยู่

มาตรา 29 ผู้ใดมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านใด ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้นั้นอยู่ และมี ภูมิลำเนาอยู่ ณ ที่นั้น

มาตรา 30 ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ดังต่อไปนี้

(1) เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้านให้แจ้งการย้ายออกภายใน สิบห้าวันนับ แต่วันที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก

(2) เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่ภายในบ้าน ให้แจ้งการย้ายเข้าภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ ย้ายเข้าอยู่

ทะเบียนบ้าน

มาตรา 34 ให้ทุกบ้านมีเลขประจำบ้าน บ้านใดยังไม่มีเลขประจำบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้ง ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเพื่อขอเลขประจำบ้านภายในสิบห้าวัน นับแต่วันสร้างบ้าน เสร็จ

มาตรา 35 ถ้ามีบ้านอยู่หลายหลังในบริเวณเดียวกันให้กำหนดเลขประจำ บ้านเพียง เลขเดียว แต่ถ้าเจ้าบ้านประสงค์จะกำหนดเลขประจำบ้านเพิ่มขึ้นอีกให้ยื่นขอต่อ นายทะเบียนผู้รับ แจ้ง

บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขประจำบ้าน ทุกห้อง หรือทุกห้องชุด โดยถือว่าห้องหรือห้องชุดหนึ่งๆ เป็นบ้านหลังหนึ่ง

มาตรา 36 ให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นจัดทำทะเบียน บ้านไว้ ทุกบ้าน

มาตรา 37 การเพิ่มชื่อและรายการของบุคคลในทะเบียนบ้านหรือทะเบียน บ้านกลาง ให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

มาตรา 38 ให้มีทะเบียนบ้านสำหรับบุคคลที่เข้าเมืองโดยไม่ชอบด้วย กฎหมาย หรือ เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต่างหากจากทะเบียนบ้านตามมาตรา 36 ให้ผู้อำนวยการ ทะเบียนกลางมีอำนาจออกระเบียบกำหนดแบบพิมพ์ทะเบียนบ้านสำหรับบุคคล ดังกล่าวและแบบ พิมพ์อื่นๆ

มาตรา 39 ให้นายทะเบียนอำเภอและนายทะเบียนท้องถิ่นมอบสำเนา ทะเบียนบ้าน ให้เจ้าบ้านเก็บรักษาเมื่อมีการเพิ่ม เปลี่ยนแปลงหรือจำหน่ายรายการในทะเบียนบ้าน

มาตรา 40 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้าน หรือสำเนา ทะเบียนบ้าน ให้เป็นไปตามระเบียบที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนด

ตรวจบูรณาการงานทะเบียนราษฎร (กรมการปกครอง, 2551, หน้า 65-77)

2. พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2554”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกความในมาตรา 5 มาตรา 6 มาตรา 6 ทวิ และมาตรา 6 ตรีแห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2554 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 5 ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์และมีชื่อในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับแก่ผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นตามกฎกระทรวงตามวรรคสอง ซึ่งมีบัตรประจำตัวตามกฎหมายอื่นให้ใช้บัตรประจำตัวนั้นแทนได้ผู้ซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปีและผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นตามกฎกระทรวงจะขอมีบัตร ก็ได้

มาตรา 6 ผู้ซึ่งต้องมีบัตรตามมาตรา 5 ให้ยื่นคำขอมีบัตรต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่

- (1) วันที่อายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์
- (2) วันที่ได้สัญชาติไทย สำหรับผู้ไม่ได้สัญชาติไทยโดยการเกิด หรือได้กลับคืนสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ
- (3) วันที่นายทะเบียนเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร
- (4) วันที่พ้นสภาพจากการได้รับการยกเว้น

มาตรา 6 ทวิ บัตร ให้ใช้ได้นับแต่วันออกบัตรและมีอายุแปดปีนับแต่วันเกิดของผู้ถือบัตรที่ถึงกำหนดภายหลังจากวันออกบัตร บัตรที่ยังไม่หมดอายุในวันที่ผู้ถือบัตรมีอายุครบเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ ให้ใช้บัตรนั้นต่อไปได้ตลอดชีวิต

มาตรา 6 ตรี ผู้ถือบัตรต้องมีบัตรใหม่ โดยยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ ผู้ถือบัตรจะขอมีบัตรใหม่ก่อนวันที่บัตรเดิมหมดอายุก็ได้ โดยยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ภายในหกสิบวันก่อนวันที่บัตรเดิมหมดอายุ”

มาตรา 4 ให้ยกเลิกความในมาตรา 6 เบญจ แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 6 เบญจ ในกรณีที่มีเหตุสมควร รัฐมนตรีจะขยายกำหนดเวลาตามมาตรา 6 มาตรา 6 ตรี หรือมาตรา 6 จัตวา สำหรับท้องที่ใดหรือบุคคลใดก็ได้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา” มาตรา 5 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 6 ฉ แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2536

“มาตรา 6 จ การขอมิบัตรตามมาตรา 6 และการขอมิบัตรใหม่หรือขอเปลี่ยนบัตรตามมาตรา 6 จัตวา ของผู้มีอายุไม่ถึงสิบห้าปี ให้เป็นหน้าที่ของบิดา มารดา ผู้ปกครองหรือบุคคลซึ่งรับดูแลผู้นั้นอยู่เป็นผู้ยื่นคำขอ แต่ไม่เป็นการตัดสิทธิบุคคลนั้นที่ยื่นคำขอด้วยตนเอง” มาตรา 6 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 7/1 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526

“มาตรา 7/1 บัตรนอกจากจะมีรายการตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 7 แล้ว จะมีหน่วยความจำเพื่อบันทึกข้อมูลอื่นของผู้ถือบัตรด้วยก็ได้ แต่ข้อมูลที่บันทึกไว้ในหน่วยความจำดังกล่าวต้องไม่สามารถเปิดเผยต่อบุคคลหรือหน่วยงานซึ่งมิใช่เป็นผู้จัดทำหรือรวบรวมข้อมูลนั้นได้ เว้นแต่เป็นข้อมูลทั่วไปที่ปรากฏอยู่บนบัตร หรือเป็นการเปิดเผยต่อหน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องทราบข้อมูลนั้นเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ของผู้ถือบัตร โดยได้รับความยินยอมจากผู้ถือบัตรหรือเพื่อประโยชน์ของรัฐ หรือเพื่อความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง”

มาตรา 7 ให้ยกเลิกความในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้เป็นแทน “มาตรา 8 การขอมิบัตร การขอมิบัตรใหม่ การขอเปลี่ยนบัตร การออกบัตรและการออกใบรับและการออกใบแทนใบรับ ให้เป็นไปตามแบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่สามารถออกบัตรให้ผู้ยื่นคำขอได้ในวันเดียวกันให้ออกใบรับแก่ผู้ยื่นคำขอใบรับหรือใบแทนใบรับนั้น ให้ใช้ได้เสมือนบัตรตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบรับหรือใบแทนใบรับ และการใช้ใบรับหรือใบแทนใบรับให้ใช้ร่วมกับบัตรเดิม เว้นแต่เป็นกรณีการขอมิบัตรครั้งแรกหรือบัตรหายหรือ ถูกทำลายทั้งหมด”

มาตรา 8 ให้ยกเลิกความในมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้เป็นแทน

“มาตรา 10 ภายใต้บังคับมาตรา 7/1 ผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงจะขอตรวจหลักฐานรายการหรือข้อมูลใดเกี่ยวกับบัตร และจะขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารหรือคัดและรับรองสำเนาด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง”

มาตรา 9 ให้ยกเลิกความในมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และให้ใช้ความต่อไปนี้เป็นแทน

“มาตรา 11 เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาการขอมิบัตรตามมาตรา 6 ผู้ซึ่งต้องมิบัตรตามมาตรา 5 ซึ่งมีอายุตั้งแต่สิบห้าปีขึ้นไป หรือบุคคลซึ่งมีหน้าที่ยื่นคำขอมิบัตรแทนตามมาตรา 6 จ แล้วแต่กรณี ไม่ยื่นขอมิบัตร ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งร้อยบาทเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาการขอมิบัตรใหม่ตามมาตรา 6 ตริ วรรคหนึ่ง หรือการขอมิบัตรใหม่หรือขอเปลี่ยนบัตรตามมาตรา 6

จัตวา วรรคหนึ่ง ผู้ถือบัตรซึ่งมีอายุตั้งแต่สิบห้าปีขึ้นไปหรือบุคคลซึ่งมีหน้าที่ยื่นคำขอมีบัตรแทนตามมาตรา 6 ฉ แล้วแต่กรณี ไม่ยื่นขอมีบัตรใหม่ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งร้อยบาท

ในกรณีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากผู้ซึ่งต้องมีบัตรหรือผู้ถือบัตรซึ่งมีอายุไม่ถึงสิบห้าปีได้ยื่นคำขอด้วยตนเองแล้ว ให้บุคคลซึ่งมีหน้าที่ยื่นคำขอแทนตามมาตรา 6 ฉ ไม่ต้องรับโทษ”

มาตรา 11 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งถูกยกเลิกโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542

“มาตรา 12 ผู้ใดเข้าถึงข้อมูลหรือเปิดเผยข้อมูลที่ยังเก็บไว้ในหน่วยความจำตามมาตรา 7/1 อันมิใช่ข้อมูลทั่วไปที่ปรากฏอยู่บนบัตรตามมาตรา 5 โดยมีได้รับความยินยอมจากผู้ถือบัตร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่เป็นการเข้าถึงข้อมูลหรือเปิดเผยตามมาตรา 10 หรือตามคำสั่งศาล หรือเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลนั้นในการปฏิบัติหน้าที่”

มาตรา 11 ให้ยกเลิกความในมาตรา 13 และมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และให้ใช้ความต่อไปนี้เป็นแทน

“มาตรา 13 ผู้ถือบัตรซึ่งเสียสัญชาติไทยผู้ใด

(1) ไม่ส่งมอบบัตรหรือใบรับหรือใบแทนใบรับตามมาตรา 9 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(2) ใช้หรือแสดงบัตรหรือใบรับหรือใบแทนใบรับ ซึ่งตนหมดสิทธิใช้ตามมาตรา 6 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปีและปรับไม่เกิน สองแสนบาท

มาตรา 14 ผู้ใด

(1) ยื่นคำขอมีบัตร โดยมีผู้มีสัญชาติไทย ด้วยการแสดงหลักฐานอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงห้าปีหรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

(2) แจ้งข้อความหรือแสดงหลักฐานอันเป็นเท็จต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการขอมีบัตรตามมาตรา 6 หรือการขอมีบัตรใหม่ตามมาตรา ๖ ตริ หรือการขอมีบัตรใหม่หรือขอเปลี่ยนบัตรตามมาตรา 6 จัตวา อันมิใช่เป็นกรณีตาม (1) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(3) ปลอมบัตรหรือใบรับหรือใบแทนใบรับ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปีหรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

(4) ใช้หรือแสดงบัตรหรือใบรับหรือใบแทนใบรับ อันเกิดจากการกระทำความผิดตาม (1)(2) หรือ (3) ต้องระวางโทษตามที่กำหนดไว้สำหรับความผิดนั้นถ้าผู้กระทำความผิดตาม (4) เป็นผู้กระทำความผิดตาม (1) (2) หรือ (3) ด้วย ให้ลงโทษตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี แต่กระหนเดียว ถ้าผู้กระทำความผิดหรือผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนการกระทำความผิดตาม (1) (2) (3) หรือ (4) เป็นเจ้าพนักงานออกบัตร เจ้าพนักงานตรวจบัตร หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่

สามปีถึงสิบห้าปีและปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสามแสนบาท”

มาตรา 12 ให้ยกเลิกความในมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา 17 ผู้ถือบัตรหรือใบรับหรือใบแทนใบรับซึ่งมีอายุตั้งแต่สิบห้าปีขึ้นไป ผู้ใดไม่สามารถแสดงบัตรหรือใบรับหรือใบแทนใบรับ เมื่อเจ้าพนักงานตรวจบัตรขอตรวจ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท”

มาตรา 13 ให้ยกเลิกอัตราค่าธรรมเนียมท้ายพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และให้ใช้อัตราค่าธรรมเนียมท้ายพระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา 14 บรรดาคำขอที่ยื่นตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ถือเป็นคำขอที่ได้ยื่นตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 15 บรรดาบัตร ใบรับหรือใบแทนใบรับที่ออกตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยังคงใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะหมดอายุ ตามที่ระบุไว้ในบัตร ใบรับหรือใบแทนใบรับนั้น บัตร ใบรับหรือใบแทนใบรับตามวรรคหนึ่งซึ่งยังไม่หมดอายุ ผู้ถือบัตร ใบรับหรือใบแทนใบรับ ประสงค์จะมีบัตรใหม่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ยื่นคำขอมีบัตรต่อพนักงานเจ้าหน้าที่โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

มาตรา 16 ผู้ใดไม่ต้องมีบัตรหรือได้รับยกเว้นไม่ต้องมีบัตรตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 แต่ต้องมีบัตรตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ ให้ยื่นคำขอมีบัตรต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่

พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ในกรณีจำเป็นรัฐมนตรีจะประกาศขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่งออกไปอีกก็ได้

มาตรา 17 ในวาระเริ่มแรกแต่ไม่เกินสองปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ ความในมาตรา 5 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้มิให้ใช้บังคับกับบุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ไปตัดสิทธิบุคคลเหล่านั้นที่จะขอมีบัตร

มาตรา 18 ให้บรรดากฎกระทรวงและประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งใช้บังคับอยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ ยังคงใช้ได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมีกฎกระทรวงหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้

อัตราค่าธรรมเนียม

- (1) การออกบัตรตามมาตรา 6 จีตวง ฉบับละ 100 บาท
- (2) การออกใบแทนใบรับ ฉบับละ 10 บาท
- (3) การขอคัดและรับรองสำเนาข้อมูลเกี่ยวกับบัตร ฉบับละ 10 บาท (กรมการปกครอง, 2548, หน้า 123-128)

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

1. การให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ความสำคัญของทะเบียนราษฎร

การทะเบียนราษฎร คือ การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพลเมืองของประเทศ เริ่มตั้งแต่การแจ้งเกิด การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งตาย หรือการแจ้งเกี่ยวกับบ้าน ฯลฯ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีปริมาณมาก จะต้องจัดเก็บและแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการใช้และประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเพื่อประโยชน์ด้านความมั่นคงของชาติ การพิสูจน์ตัวบุคคลและการใช้ในการวางแผนพัฒนาประเทศในทุกด้าน

1.1 การแจ้งการเกิด

1.1.1 คนเกิดในบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือบิดา หรือมารดา แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดในบ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด

1.1.2 คนเกิดนอกบ้าน ให้บิดา หรือมารดา แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่ง
ท้องที่ ที่มีคนเกิดนอกบ้าน หรือท้องที่ ที่จะพึงแจ้งได้ ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. 14)
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง
3. บัตรประจำตัวประชาชนหรือทะเบียนบ้านของบิดา มารดาเด็ก
4. หนังสือรับรองการเกิด (ท.ร. 1 / 1)

ผู้ใดไม่มาแจ้งการเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด ต้องระวางโทษปรับ ไม่
เกิน 1,000 บาท

1.2 การแจ้งการตาย

1.2.1 คนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ ที่มีคนตาย
ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้าน ให้ผู้พบศพแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลา
พบศพ

1.2.2 คนตายนอกบ้าน ให้บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียน
ผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ ที่มีการตายหรือมีการพบศพ แลแจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ ที่พึงจะแจ้งได้ภายใน
24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ ในกรณีเช่นนี้ จะแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครองหรือ
ตำรวจก็ได้

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง
2. บัตรประจำตัวประชาชนหรือทะเบียนบ้านของผู้ตาย
3. หนังสือรับรองการตาย (กรณีตายที่โรงพยาบาล)
4. หลักฐานการชันสูตรพลิกศพ (กรณีตายนอกบ้าน)

ผู้ใดไม่มาแจ้งการตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ ต้อง
ระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท \

1.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

1.3.1 เมื่อมีผู้ย้ายออกจากบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง
ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออก

หลักฐานที่นำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. 14) ที่แจ้งย้ายออก
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (เจ้าบ้าน)

1.3.2 เมื่อมีผู้ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับ แจ้ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายเข้า

หลักฐานที่นำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. 14) ที่แจ้งย้ายเข้า
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (เจ้าบ้าน)
3. ใบแจ้งย้ายที่อยู่ ตอนที่ 1 และ 2

1.3.3 การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง ผู้ย้ายที่อยู่จะเป็นผู้แจ้งการย้ายออกและย้ายเข้า โดยไปแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ ที่ไปอยู่ใหม่ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออกก็ได้ โดยเสียค่าธรรมเนียม 10 บาท

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. 14) ที่แจ้งย้ายปลายทาง
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (เจ้าบ้าน)
3. คำยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าบ้าน
4. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน

หมายเหตุ กรณีเจ้าบ้านไม่สามารถแจ้งย้ายด้วยตนเองได้ อาจให้บุคคล ซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน และผู้ดูแลบ้านอยู่ในขณะนั้น มาแจ้งแทนในฐานะเจ้าบ้านได้หรือมอบให้บุคคลอื่นซึ่งไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านมาแจ้งแทน โดยจะต้องนำบัตรประจำตัวผู้แจ้งพร้อมทั้งหนังสือมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรและบัตรของเจ้าบ้านมาแสดง เมื่อมีคนในบ้านย้ายออกหรือย้ายเข้าเจ้าบ้านไม่แจ้งย้ายที่อยู่ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออกหรือย้ายเข้าแล้วแต่กรณี จะต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

1.4 การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน

1.4.1 กรณีปลูกสร้างบ้าน ให้ทุกบ้านมีเลขหมายประจำบ้าน บ้านใดยังไม่มีเลขหมายประจำบ้าน ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง เพื่อขอเลขหมายประจำบ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้างบ้านแล้วเสร็จ (เมื่อได้เลขหมายประจำบ้านแล้ว ให้ติดเลขหมายไว้ที่ซึ่งเห็นได้ชัดเจน)

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
2. สำเนาทะเบียนปลูกสร้างอาคาร (แบบ อ.1)** และผังที่ตั้งอาคาร
3. คำร้องขอให้ตรวจอาคาร และแบบรายงานแผนที่ภูมิ (ผ.ท. 9)**
4. ใบมอบอำนาจ (ถ้ามีในกรณีรับมอบอำนาจจากผู้ขออนุญาต)

หมายเหตุ เอกสารที่มี ** ขอรับได้ที่กองช่าง

1.4.2 กรณีรื้อบ้าน ผู้ใดรื้อบ้านซึ่งมีเลขหมายประจำบ้าน โดยผู้นั้นไม่ประสงค์ จะปลูกบ้านในที่ดินนั้นอีกต่อไปหรือรื้อเพื่อไปปลูกในที่อื่น ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันรื้อเสร็จ

1.5 การขอแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร

1.5.1 การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้าน สูติบัตร หรือมรณะบัตร ให้ยื่นคำร้องขอแก้ไขต่อนายทะเบียนท้องถิ่น หรือนายทะเบียนอำเภอแห่งท้องที่ ที่ผู้ร้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

1.5.2 การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ให้ยื่นคำร้องขอแก้ไขต่อนายทะเบียนท้องที่ ที่จัดทำทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. 14)
2. บัตรประจำตัวประชาชนผู้ขอแก้ไขรายการ
3. เอกสารที่ขอแก้ไขรายการ
4. หลักฐานที่ใช้ประกอบการแก้ไขรายการ
5. พยานบุคคล (ถ้ามี)

1.6 การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน

1.6.1 การเพิ่มชื่อตามหลักฐาน “สูติบัตร” ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ ที่ออกสูติบัตร

1.6.2 การเพิ่มชื่อตามหลักฐาน “ใบแจ้งย้ายที่อยู่” ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ ที่ประสงค์จะขอเพิ่มชื่อ

1.6.3 การเพิ่มชื่อตามหลักฐาน “ทะเบียนบ้าน” ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. 14)
2. บัตรประจำตัวประชาชนผู้ขอเพิ่มชื่อ
3. หลักฐานประกอบการขอเพิ่มชื่อ เช่น สูติบัตรใบแจ้งการย้ายที่อยู่
4. ทะเบียนบ้าน และพยานบุคคลที่น่าเชื่อถืออย่างน้อย 2 คน

การเพิ่มชื่อกรณีตรวจสอบตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2499 ให้ยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนท้องถิ่นหรือนายทะเบียนแห่งท้องที่ ที่ผู้ร้องมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน

การขอจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน กรณีบุคคลที่มีชื่อ
และรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเกินกว่าหนึ่งแห่ง

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร. 14)
2. บัตรประจำตัวของผู้แจ้งหรือผู้จำหน่ายชื่อ
3. หลักฐานที่แสดงว่าเป็นบุคคลที่มีชื่อซ้ำ

อัตราค่าธรรมเนียมงานทะเบียนราษฎร

1. การขอคัดและรับรองสำเนารายการในทะเบียนบ้าน ฉบับละ 10 บาท
2. การขอคัดและรับรองสำเนารายการชื่อบุคคลทะเบียนประวัติฉบับละ
20 บาท
3. การขอแจ้งย้ายปลายทาง รายการละ 10 บาท
4. การขอรับสำเนาทะเบียนบ้านใหม่ เนื่องจากชำรุดหรือสูญหาย

ฉบับละ 20 บาท (กรมการปกครอง, 2551, หน้า 5-61)

2. การให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

ความสำคัญของงานบัตรประจำตัวประชาชน

บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารราชการที่ออกให้สำหรับคนไทยเท่านั้น เพื่อใช้
เป็นหลักฐานในการแสดงตนเพื่อพิสูจน์และยืนยันบุคคลในการติดต่อราชการ การขอรับบริการ
หรือสวัสดิการในด้านต่างๆจากหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งใช้ประกอบการทำธุรกิจต่างๆ ทำนิติกรรม
 ฯลฯ เช่น การสมัครงาน การขอเปิดบัญชีเพื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร การโอนสังหาริมทรัพย์/
อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้ที่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุตั้งแต่เจ็ดปีแต่ไม่เกินเจ็ดสิบปี และ
3. ต้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน(ท.ร.14)

สำหรับผู้มีอายุเกินเจ็ดสิบปีและผู้ได้รับการยกเว้น จะขอมีบัตรประจำตัวประชาชนก็ได้
บุคคลที่กฎหมายยกเว้น ไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่

1. สมเด็จพระบรมราชินี
2. พระบรมวงศานุวงศ์ตั้งแต่ชั้นพระองค์เจ้าขึ้นไป
3. ภิกษุ สามเณร นักพรตและนักบวช

4. ผู้มีกายพิการเดินไม่ได้ หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้งสองข้าง หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ

5. ผู้ที่อยู่ในที่คุมขังโดยชอบด้วยกฎหมาย

6. บุคคลซึ่งกำลังศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศ และไม่สามารถยื่นคำขอมิบัตร ประจำตัวประชาชนได้

2.1 กรณีขอทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก

2.1.1 ผู้ที่มีอายุ 7 ปีบริบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ 10 ก.ค. 2554 เป็นต้นไป (เกิดตั้งแต่ 10 ก.ค. 2547) ต้องทำบัตรประจำตัวประชาชนภายใน 60 วัน

2.1.2 ผู้ที่มีอายุ 7 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปีอยู่แล้วก่อนวันที่ 10 ก.ค. 2554 (เกิดก่อน 9 ก.ค. 2554) ต้องทำบัตรประจำตัวประชาชนภายใน 1 ปี (ถึง 9 ก.ค. 2554)

2.1.3 หากพื่นกำหนดจะต้องเสียค่าปรับตามกฎหมายไม่เกิน 100 บาท

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. สูติบัตร หรือหลักฐานอื่นที่ทางราชการออกให้ เช่น ใบสุทธิ สำเนา ทะเบียนนักเรียน หนังสือเดินทาง เป็นต้นที่แสดงได้ว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ชื่อในทะเบียนบ้าน
3. หากไม่มีเอกสารตามข้อ 2 ให้นำบุคคลซึ่งมีหน้าที่ยื่นคำแทน (บิดา มารดา ผู้ปกครองซึ่งรับดูแลผู้นั้นอยู่)หรือเจ้าบ้าน หรือบุคคล ผู้นำเชื่อถือมาให้การรับรอง
4. กรณีบิดามารดาเป็นคนต่างด้าว ให้นำใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ของบิดามารดา มาแสดงด้วย หรือนำใบมรณะบัตรของฝ่ายที่ถึงแก่กรรมไปแสดง

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

*บุคคลผู้นำเชื่อถือ หมายถึง “บุคคลใดๆ ซึ่งมีภูมิลำเนาที่อยู่แน่นอน มีอาชีพ มั่นคงและมีความรู้จักคุ้นเคยกับผู้ขอมิบัตรเป็นอย่างดี อาจเกี่ยวข้องเป็นญาติกันหรือไม่ก็ได้”

2.2 กรณีบัตรเดิมหมดอายุ

เมื่อบัตรเดิมหมดอายุ ให้ทำบัตรใหม่ภายใน 60 วันนับแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ หากพื่นกำหนดจะต้องเสียค่าปรับไม่เกิน 100 บาท

ผู้ถือบัตรสามารถขอทำบัตรใหม่ก่อนวันที่บัตรเดิมหมดอายุก็ได้ โคนยื่นคำขอ ภายใน 60 วันก่อนวันที่บัตรเดิมหมดอายุ

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่หมดอายุ

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

2.3 กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย

เมื่อบัตรประจำตัวประชาชนหายหรือถูกทำลาย ให้ไปแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน ณ เทศบาลเมืองกำแพงเพชร แล้วแต่กรณีและขอทำบัตรใหม่ภายใน 60 วันนับแต่วันที่บัตรหายหรือถูกทำลาย หากพ้นกำหนดจะต้องเสียค่าปรับตามกฎหมาย

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับเจ้าบ้าน
2. เอกสารที่มีรูปถ่ายของผู้ขอมีบัตรใหม่ที่ทางราชการออกให้ เช่น ใบอนุญาตขับขี่ ใบสุทธิ หรือหนังสือเดินทาง เป็นต้น
3. หากไม่มีเอกสารตามข้อ (2)ให้นำเข้าบ้านหรือบุคคลผู้่าเชื่อถือมาให้การรับรอง

เสียค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนด

2.4 กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุลแล้วต้องเปลี่ยนบัตร

เมื่อผู้ถือบัตรเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลต้องเป็นบัตรภายใน 60 วัน นับแต่วันที่แก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุลในทะเบียนบ้านหากพ้นกำหนดจะต้องเสียค่าปรับตามกฎหมาย

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่ต้องการเปลี่ยน
3. หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุล แล้วแต่กรณี

เสียค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนด

2.5 กรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ

หากบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ บัตรถูกทำลาย เช่นบัตรถูกไฟไหม้บางส่วนบัตรชำรุดจะเลือน เป็นต้นต้องเปลี่ยนบัตรภายใน 60 วัน นับแต่วันที่บัตรเดิมชำรุด หากพ้นกำหนด จะต้องเสียค่าปรับ ตามกฎหมาย

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่ชำรุดหรือถูกทำลาย
3. เอกสารที่มีรูปถ่ายของผู้ขอมีบัตรใหม่ที่ทางราชการออกให้ เช่น ใบอนุญาตขับขี่ ใบสุทธิ หรือหนังสือเดินทาง เป็นต้น

4. หากไม่มีเอกสารตามข้อ 3 ให้นำเจ้าบ้านหรือบุคคลผู้นำเชื้อถือมาให้การรับรอง

เสียค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนด

2.6 กรณีบุคคลที่ได้รับการยกเว้น

ผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน เช่น พระภิกษุ สามเณร ฯลฯ จะขอทำบัตรประจำตัวประชาชนก็ได้

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน เช่น กรณีพระภิกษุหรือสามเณร ให้นำสำเนาทะเบียนบ้านของวัดที่พระหรือสามเณรมีชื่ออยู่ไปแสดงเป็นต้น

2. หลักฐานที่แสดงว่าเป็นบุคคลซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เช่น หนังสือสุทธิของพระ หรือหนังสือเดินทาง กรณีเป็นผู้ที่อยู่ระหว่างการศึกษานานาชาติ ต่างประเทศ

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

2.7 กรณีบุคคลที่พ้นสภาพได้รับการยกเว้น

ผู้ซึ่งพ้นสภาพได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน เช่น ผู้พ้นโทษ จากเรือนจำหรือทัณฑสถานเป็น ต้องไปขอทำบัตรประจำตัวประชาชนภายใน 60 วัน นับแต่วันพ้นสภาพได้รับการยกเว้น หากพ้นกำหนดจะต้องเสียค่าปรับไม่เกิน 100 บาท

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

2. หลักฐานที่แสดงว่าพ้นสภาพจากการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เช่น หนังสือสำคัญขออนุญาตเดินทางออกนอกประเทศ (ร.ท.5) หรือหนังสือเดินทางและเอกสาร ที่แสดงว่าเป็นผู้สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ แล้วแต่กรณี เป็นต้น

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

2.8 กรณีผู้ถือบัตรย้ายที่อยู่

เพื่อให้รายการที่อยู่ปรากฏในบัตรประจำตัวประชาชนตรงกับรายการในทะเบียนบ้าน ผู้ถือบัตรผู้ใดย้ายที่อยู่จะต้องเปลี่ยนบัตรโดยที่บัตรเดิมยังไม่หมดอายุสามารถทำได้ แต่หากไม่ขอเปลี่ยนบัตรก็สามารถใช้บัตรนั้นต่อไปจนกว่าจะหมดอายุ

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับเจ้าบ้าน

2. บัตรประจำตัวประชาชน

เสียค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนด

2.9 กรณีผู้ซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปี

คนสัญชาติไทยซึ่งมีอายุเกิน 70 ปี จะขอทำบัตรประจำตัวประชาชนก็ได้หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนเดิม (ถ้ามี)

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมเกี่ยวข้องกับบัตร

1. การทำบัตรครั้งแรก การทำบัตรกรณีบัตรเดิมหมดอายุ และกรณีเป็นบุคคลได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

2. การทำบัตรที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม มีดังนี้

- 2.1 กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย
- 2.2 กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุล
- 2.3 กรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ
- 2.4 กรณีผู้ถือบัตรย้ายที่อยู่แล้วขอเปลี่ยนบัตร

3. การขอตรวจหลักฐานหรือคัดสำเนา หรือคัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร (กรมการปกครอง, 2554)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารื่องแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ผู้ศึกษาได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กาญจนา เคนหวาย (2545) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โดยรวมประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ

งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ตัว คือขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร รองลงมาคือ อายุราชการ ระดับการศึกษาและการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรทั้งหมดสามารถพยากรณ์หรือทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรของประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงใต้ร้อยละ 34.20 ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายได้พบว่าขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ ความมั่นคงในอาชีพตามลำดับ ส่วนด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

มานิตย์ ไหวไว (2547) ได้ศึกษาเรื่องสาเหตุและรูปแบบของการทุจริตในการจัดทำทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการทุจริตทางการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน คือ ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ คนต่างด้าวที่มีฐานะทางการเงินที่ดี เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ต้องการหาผลประโยชน์เป็นผู้กระทำทุจริตและปัจจัยทางการขาดคุณธรรมจริยธรรมของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่กระทำทุจริต ในส่วนของรูปแบบและวิธีการในการทุจริตนั้นพบว่า การทุจริตทางการทะเบียนราษฎรจะกระทำโดยการสวมตัวคนตาย แฉงย้ายที่อยู่ การสวมตัวคนเดินทาง ไปทำงานต่างจังหวัด โดยไม่ได้แฉงย้ายที่อยู่ไปตามที่พักอาศัยจริง การแฉงย้ายรายการบุคคลเข้าซ้อน (ชื่อเล่น) การแฉงย้ายที่อยู่โดยมิชอบการปลอมแปลงใบแฉงการย้ายที่อยู่ การแฉงย้ายที่อยู่ปลายทางโดยมิชอบ การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ การแฉงเกิดเท็จ การแฉงเกิดเกินกำหนดเท็จ คนต่างด้าวสวมตัวชนกลุ่มน้อย ชาวไทยภูเขา ขอลงรายการสัญชาติไทยให้กับบุตรคนต่างด้าว และแก้ไขทะเบียนประวัติบุคคลบนพื้นที่สูงโดยมิชอบ สำหรับการทุจริตด้านบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า เป็นการกระทำทุจริตต่อเนื่องจากการกระทำทุจริตทางทะเบียนราษฎร จะกระทำบัตรในกรณีต่างๆ เช่น ได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ขอเป็นครั้งแรก บัตรหาย บัตรหมดอายุ เปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล เปลี่ยนที่อยู่ ได้สัญชาติไทย บัตรชำรุดในสาระสำคัญ และนำบัตรผู้อื่นมาใช้แสดงว่าเป็นของตน สำหรับวิธีการในการตรวจสอบแก้ไขการกระทำทุจริต นายทะเบียนของสำนักทะเบียนที่ตรวจสอบพบการทุจริต จะกระทำการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น ซึ่งอาจจะเป็นนายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ หรือปลัดเทศบาลหรือผู้อำนวยการเขตหรือปลัดเมืองพัทยาหรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากพบว่ามีกร

ทุจริตทางการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนจริง ก็จะสั่งให้เจ้าหน้าที่ยกเลิกเพิกถอนเอกสารที่เกิดจากการกระทำทุจริตทั้งหมด แล้วแจ้งสำนักทะเบียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเจ้าหน้าที่ยกเลิกเพิกถอนด้วย และ ร้องทุกข์กล่าวโทษแจ้งความดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด และผู้ร่วมกระทำผิดต่อพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย หากผู้บังคับบัญชาพิจารณาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายจนเป็นเหตุให้เกิดการทุจริตก็จะดำเนินการทางวินัย และหากพนักงานสอบสวนพิจารณาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐมีส่วนร่วมกระทำทุจริตด้วย ก็จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทำการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณามูลความผิดต่อไป

วสันต์ เตชะฟอง (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชากรมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน แนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากรและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่ให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

พนริดา กลมเกลียว (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันที่หนึ่ง คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับสองและสาม ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สิริกา ธนบัตร (2551) ได้ศึกษาการบริการงานทะเบียนราษฎรเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินการในการบริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น อยู่ใน

ระดับปานกลาง โดยจำแนกเป็นรายด้านดังนี้ ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานเวลาการบริการงาน ทะเบียนเพื่อประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการ แสดงความเห็นส่วนใหญ่ว่า มีการดำเนินการครบ สอดคล้องกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านวิสัยทัศน์ละทิศทางการบริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการแสดงความเห็นส่วนใหญ่ว่า มีการดำเนินการบางส่วนสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ขัดแย้งกับผู้บริหารแสดงความเห็นส่วนใหญ่ว่ามีการดำเนินการครบ ด้านการปรับปรุงกระบวนการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการแสดงความเห็นส่วนใหญ่ว่า มีการดำเนินการบางส่วน สอดคล้องกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการแสดงความเห็นส่วนใหญ่ว่า มีการดำเนินการบางส่วน สอดคล้องกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดสำนักงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการแสดงความเห็นส่วนใหญ่ว่า มีการดำเนินการบางส่วน สอดคล้องกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง การแสดงความเห็นส่วนใหญ่ว่า มีการดำเนินการบางส่วน สอดคล้องกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการปรับกระบวนการให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการแสดงความเห็นส่วนใหญ่ว่า มีการดำเนินการบางส่วน สอดคล้องกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า อิศระ นั้นสรุปได้ว่าส่วนใหญ่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสำนักทะเบียนเพื่อเป็นเกณฑ์และเป็นการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักทะเบียนฯ ตลอดจนศึกษาสาเหตุและปัญหาในการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักทะเบียนฯ ต่อไป

จากการที่ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้น ผู้ศึกษาได้มีความสนใจที่จะนำหลักเกณฑ์การประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2555 มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า อิศระในครั้งนี้ ซึ่งแบ่ง ได้เป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย 3) ด้านอาคารและสถานที่

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของ
งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบล
ในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย
3. ด้านอาคารและสถานที่



แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ
ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว
ประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง
กำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร
จังหวัดกำแพงเพชร

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย
3. ด้านอาคารและสถานที่