

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานทะเบียนราษฎร นับว่าเป็นงานหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของกรมการปกครอง เป็นงานที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนอกจากมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายแล้ว จะต้องตระหนักมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน (สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร. 2536 : คำนำ) การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเน้นการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในอดีตที่ผ่านมา ทุกรัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในสมัยพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ อดีตนายกรัฐมนตรี ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 เพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการกับข้าราชการในหน่วยงานของรัฐ (อำนาจ ศรีพูนสุข และคณะ. 2535 : 154)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ทว. 21 สิงหาคม 2534 ได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในบรรดาส่วนราชการตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าว การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบไปด้วย จังหวัดและอำเภอ จังหวัดถือว่าเป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุด การตั้ง ขุดและการเปลี่ยนแปลงเขตจังหวัดให้ตราเป็นพระราชบัญญัติและมีฐานะเป็นนิติบุคคล อำเภอเป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาคที่เล็กที่สุด การตั้ง ขุดและเปลี่ยนแปลงเขตอำเภอให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา อำเภอไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลเหมือนจังหวัด นับเป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือเป็นหน่วยงาน ภูมิภาคในการบริหารราชการของ กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ลงมาปฏิบัติในส่วนภูมิภาคโดยรองรับนโยบายจากส่วนกลางและจังหวัดมาปฏิบัติ ให้บริการแก่ประชาชน และสะท้อนความต้องการของประชาชนไปยังจังหวัด และส่วนกลางตามลำดับงานของอำเภอจึงให้บริการทั้งแนวตั้งและแนวนอน ซึ่งมีนายอำเภอเป็นหัวหน้ารับผิดชอบ

ควบคุมกำกับดูแลและติดตามผลการปกครองทั่วไปในอำเภอ มีปลัดอำเภอซึ่งเป็นข้าราชการฝ่ายปกครอง เป็นผู้ช่วยนายอำเภอ ทำหน้าที่ประสานกับกระทรวง ทบวง และกรมอื่น ๆ ในงานเฉพาะด้านที่มาประจำอำเภอนั้น ๆ ตามกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดว่า การแบ่งส่วนราชการของอำเภอ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของภาระหน้าที่ราชการเป็นสำคัญ ซึ่งมีการจัดแบ่ง ดังนี้ (อำนาจ ศรีพูนสุข และคณะ. 2539 : 148)

1. สำนักงานอำเภอ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอ
2. ส่วนราชการต่างๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้จัดตั้งขึ้นในอำเภอนั้นมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ได้แก่ ปลัดอำเภอ ป่าไม้อำเภอ สรรพสามิตอำเภอ ศึกษาธิการอำเภอ สรรพากรอำเภอ สาธารณสุขอำเภอ พัฒนาการอำเภอ

3. กิ่งอำเภอ เป็นส่วนราชการส่วนหนึ่งของอำเภอ จัดตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในกรณีของอำเภอที่มีพื้นที่กว้างขวาง การคมนาคมติดต่อไม่สะดวก จัดตั้งขึ้นในตำบลที่จำนวนประชากรและปริมาณงานมากพอสมควรที่จะจัดตั้งสำนักงานบริการเป็นเอกเทศได้ แต่ไม่มากถึงขนาดที่จะยกฐานะเป็นอำเภอใหม่

4. ตำบลและหมู่บ้านเป็นหน่วยย่อยของอำเภอซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ไม่ได้มีฐานะเป็นราชการส่วนภูมิภาค จัดแบ่งพื้นที่ประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวนหนึ่งเพื่อรองรับนโยบายจากอำเภอ ไปปฏิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ

ยุทธศาสตร์กรมการปกครองในทศวรรษหน้า พ.ศ. 2541 - 2550 ได้วางแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการปรับกระบวนการให้บริการประชาชน ดังนี้

ยุทธศาสตร์กรมการปกครองในข้อ 5 การปรับกระบวนการทัศน์ในการปฏิบัติงาน ข้อ 7 การบริการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (บันทึกนักปกครอง . 2543 : 43-45)

มาตรฐานการปฏิบัติราชการ ปี พ.ศ. 2541-2543 กรมการปกครองตระหนักว่าการดำเนินงานตามภารกิจของแผนกรมการปกครองในสภาวะการณ์ปัจจุบันจำเป็นต้องมีนโยบายมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนดังนี้

1. ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการจากการปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการ ผู้ประสานงาน นักบริหารการพัฒนา
2. เร่งรัดงานบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และทันต่อเหตุการณ์

3. พัฒนาระบบการบริการประชาชน ด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ (บันทึกนักปกครอง. 2543 : 45) และนอกจากนี้อธิบดีกรมการปกครองคนปัจจุบัน (คนที่ 26 นายปริญญา นาคฉัตร์) ได้มอบหลักปฏิบัติราชการว่า “ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมเต็มใจให้บริการ และประสานให้เกิดสุข ช่วยขจัดทุกข์แก่ประชาชนทุกระดับ” (บันทึกนักปกครอง. 2544 : 10) งานทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง ปัจจุบันมี 12 ประเภท ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพันธุกรรม งานทะเบียนอาวุธปืน งานทะเบียนสัตว์พาหนะ งานทะเบียนเกาะ งานทะเบียนศาลเจ้า งานทะเบียนมัสยิดอิสลาม งานทะเบียนมูลนิธิ งานทะเบียนนิติกรรม และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ดังนั้นงานทะเบียนจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย การปฏิบัติงานทะเบียนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดหลักปฏิบัติงานทะเบียน คือ ถูกต้อง สะดวก สุจริต และประชาสัมพันธ์ (กองทะเบียนกรมการปกครอง. 2534 : คำนำ)

งานทะเบียนมีความสำคัญต่อทางราชการ ดังนี้

1. เพื่อเป็นเอกสารของทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร ซึ่งต้องเก็บรักษาให้ตลอดไป เมื่อมีการจดทะเบียนเอกสาร การจดทะเบียนคู่ประหนึ่งว่าจะไม่ค่อยมีประโยชน์มากนัก แต่เมื่อเวลาล่วงนานไปเอกสารนั้นจะมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น เช่น การจดทะเบียนสมรส เมื่อเวลาล่วงไป 40-50 ปี คู่สมรสถึงแก่กรรม บุตรได้ใช้หลักฐานทะเบียนสมรสแสดงว่าเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายและรับมรดก

2. เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เมื่อนำมาประมวลวิเคราะห์วิจัยแล้ว ก็จะเกิดประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมืองการปกครอง การบริหาร การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

งานทะเบียนราษฎร ยังมีความสำคัญโดยทั่วไป ดังนี้

1. ทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลายประเภท ที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคล สัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

2. ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ

3. ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้แทนฯ และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้น

4. ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน

5. ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุด ในการวางแผนในการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติมและการจัดสร้างอาคารเรียน

6. ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติซึ่งนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว

7. ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการเช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม

8. ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

งานทะเบียนราษฎร นอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้วยังเป็นหน่วยเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน สรุปดังนี้

1. เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
2. เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายทางราชการ
3. เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคล ในการประกอบกระทำใด ๆ เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่น ๆ
4. เอกสารแสดงสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น



5. เอกสารแสดงถิ่นที่อยู่ของบุคคล
6. เอกสารใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อขจัดปัญหา หรือข้อพิพาทของประชาชน
7. เอกสารที่แสดงความเป็นสัญชาติไทยในการเข้ารับการศึกษา การเข้ารับราชการ การสมัครเข้าทำงาน และอื่นๆ
8. เอกสารในการแสดงตนในการติดต่อ หรือทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ตามกฎหมาย

9. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมืองไทย เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้างขวาง เกี่ยวข้องกับประชาชน ทุกคนทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่เกิด ย้าย จนกระทั่งตาย โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของคน การพิสูจน์ตัวบุคคล การรวบรวมข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน (สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร. 2535 : คำนำ) นโยบายกรมการปกครองได้ปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพเพื่อบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยปรับกระบวนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ครอบคลุมการบริการในทุกด้าน (สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง. 2540 : 1)

สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

1. การแจ้งเกิด การแจ้งตาย ภายในกำหนดเวลา (แจ้งเกิดภายใน 15 วัน แจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง) และการแจ้งตายต่างท้องที่
2. การแจ้งย้ายที่อยู่ เช่น การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการขอแจ้งย้ายปลายทาง
3. การแก้ไขรายการต่างๆ ในทะเบียนบ้าน สูติบัตร และการรับรองสำเนาเอกสารต่างๆ ของงานทะเบียนราษฎรทุกประเภท
4. การแจ้งเกิด และการแจ้งตายเกินกำหนดเวลา
5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีตกหล่น ตกสำรวจ และไม่เคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน เป็นต้น

6. การขอเลขบ้านใหม่ การรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการจำหน่ายชื่อบุคคล และจำหน่ายบ้าน

7. การสอบสวนรับรองบุคคลและการออกหนังสือรับรองบุคคลทุกประเภท เช่น การออกหนังสือรับรองเอกสารกับบุคคล การออกหนังสือรับรองสถานที่เกิด รับรองการตาย รับรองความเป็นโสด (ไม่ได้จดทะเบียนสมรส) ของสตรี การออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียวกัน เป็นต้น

8. การได้สัญชาติไทย การเสียสัญชาติไทย การกลับคืนสัญชาติไทย ตามพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) 2535 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2535

ในแต่ละวันสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีประชาชนมาขอรับบริการค่อนข้างมาก ทำให้เกิดสภาพปัญหาในการให้บริการและการรับบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า และในแต่ละครั้งใช้เวลาในการรับบริการค่อนข้างมาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อและมาทำงานสาย
3. ความเสมอภาคของการบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่บุคคลที่มีตำแหน่งก่อนประชาชนทั่วไป โดยทำการลัดคิวให้
4. ความสะดวกของอาคารสถานที่ เช่น ไม่มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับการเขียนคำร้อง

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อดำเนินการทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากการวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงการบริการ และการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เหมาะสมต่อไป รวมทั้งจะได้เป็นสารสนเทศในการกระตุ้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และจะได้แก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนางานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สะดวก รวดเร็ว และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุดตลอดไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

## ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

1. ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน แตกต่างกันหรือไม่
3. มีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอกระนวนหรือไม่ อย่างไร

## สมมุติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จะมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ดังนี้
  - 2.1 บุคคลอาชีพ ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน แตกต่างกัน
  - 2.2 เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้ขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร Taro Yamane จำนวน 420 คน

### 2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2.1.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.1.3 ความเสมอภาคของการบริการ

2.1.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 588-600) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ คือ

1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ความเสมอภาคของการบริการ
4. ความสะอาดของอาคารสถานที่



ทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) การแจ้งย้ายที่อยู่ (การย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งย้ายปลายทาง) การยื่นคำร้องขอคืน หรือขอมีสัญชาติไทย การขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ในสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ การแก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด การออกหนังสือรับรองทุกประเภท เช่น การออกหนังสือรับรองเอกสารกับบุคคล รับรองสถานภาพการสมรส รับรองสถานที่เกิด รับรองการตาย รับรองการเป็นบุคคลคนเดียวกัน และรับรองอื่น ๆ เป็นต้น การควบคุมสถิติจำนวนประชากร ในอำเภอ จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น คือ

1. นายทะเบียนอำเภอ (นายอำเภอ)
2. ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ (ปลัดอำเภอ ระดับ 3 - 7)
3. เจ้าหน้าที่ปกครอง (เจ้าหน้าที่สายงานปกครองที่เริ่มจาก ระดับ 1 - 5)
4. อาสาสมัครรักษาดินแดน (อ.ส.) ช่วยราชการงานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น หมายถึง ที่ทำการปกครองอำเภอ ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

3. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการ  
ต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
4. จะได้เป็นสารสนเทศสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกระชั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ประชาชนเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY