

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ในการบริหารงานของรัฐบาลทุกสมัยที่ผ่านมาต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาล นิยมชมชอบศรัทธา และสนับสนุนรัฐบาล และในปัจจุบันหน่วยงานราชการทุกส่วนต่างยึดถือหลักในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามแนวทางของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 30 ที่ได้ระบุไว้ว่า “บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานภาพของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. หมวดที่ 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย : 7) และในด้านการให้บริการนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 70 ระบุไว้ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือของข้าราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. หมวดที่ 4 หน้าที่ของชนชาวไทย : 15)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน งานบริการประชาชนจึงเป็นหัวใจของกรมการปกครองที่ยึดถือเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน โดยเฉพาะในยุคการปฏิรูประบบราชการซึ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ (Citizen Center)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง (กรมการปกครอง. 2548 : 46) งานทะเบียนเป็นภารกิจในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

ต่อประชาชนและประเทศชาติ เพราะประชาชนทุกคนจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียน ตั้งแต่เกิดจนตาย งานทะเบียนมีโอกาสใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับ หากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานของภาครัฐ ก็ย่อมจะก่อให้เกิดความศรัทธา เกิดความเชื่อมั่นในระบบการบริการของรัฐบาล ประเทศก็จะมีความมั่นคง ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข งานทะเบียนนอกจากจะมีความสำคัญกับทางราชการแล้ว ยังมีความสำคัญด้านอื่น ๆ อาทิเช่น งานทะเบียนราษฎร เป็นเอกสารที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. เป็นเอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
2. เป็นเอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
3. เป็นเอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่น ๆ
4. เป็นเอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้ที่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น
5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีซื้อตึกหลังอื่น ชื่อตึกสำรวจ ไม่เคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน เป็นต้น
6. เป็นเอกสารใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อพิพาทของประชาชน
7. เป็นเอกสารที่แสดงความเป็นพลเมือง เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
8. เป็นเอกสารในการแสดงตนในการติดต่อหรือทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ตามกฎหมาย งานทะเบียนจึงเป็นงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการ อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิและขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน จากความสำคัญของงานทะเบียนดังกล่าว การให้บริการของสำนักทะเบียนจึงมีผลต่อความรู้สึกรับรู้ของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง (กรมการปกครอง. 2536 : 38)

จากความสำคัญของงานทะเบียนดังกล่าว กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการที่สำนักทะเบียนทุกประเภทต้องถือปฏิบัติในการบริการ 4 ประการ (กรมการปกครอง. 2548 : 1-2) คือ

ประการที่ 1 การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน

ประการที่ 2 มีความถูกต้องเรียบร้อยตรงกับความเป็นจริง

ประการที่ 3 รักษาความมั่นคงของชาติ

ประการที่ 4 ค้ำชูครองสิทธิของคนไทย

งานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน้าที่หลัก/ภารกิจหลักประการหนึ่งของที่ทำการปกครองอำเภอ ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งรับผิดชอบงานทะเบียนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย อาทิ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม งานทะเบียนอาวุธปืน งานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น งานทะเบียนจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบรรดากฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ รวมไปถึงหนังสือสั่งการต่างๆ (กรมการปกครอง, 2548 : คำนำ) ในการให้บริการของสำนักทะเบียนนั้นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้เน้นภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนในด้านทะเบียนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมทั้งการให้บริการในสถานที่และนอกสถานที่ แต่สำหรับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนเป็นข้าราชการฝ่ายปกครองในปัจจุบันยังไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าประสบความสำเร็จ หรือก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการมากนัก ยิ่งไปกว่านี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น ประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นแต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยลง และข้อจำกัดในด้านงบประมาณ บ้านเมืองวิวัฒนาการเจริญรุ่งเรืองมากกว่าสมัยก่อน ความสลับซับซ้อนต่างๆ ของความต้องการประชาชนมีมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากกรรบรวมสรุปรูปปัญหาของการบริการของสำนักทะเบียน โดยกรมการปกครอง (2548 : 11-12) ดังนี้

1. การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อัตราส่วนเจ้าหน้าที่ไม่สมดุลกับประชากรในพื้นที่ เจ้าหน้าที่เฉื่อยชา
2. การเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ทำให้เอกสารบางอย่างสูญหาย ชำรุด หาไม่พบ
3. การควบคุมดูแลไม่ได้ให้ความสนใจ ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ ปลัดอำเภอหรือนายอำเภอผู้เป็นนายทะเบียนอำเภอไม่ควบคุมดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงาน และไม่ให้ความสำคัญแก่งานทะเบียนเท่าที่ควร
4. ระเบียบกฎหมายยุ่งยาก สลับซับซ้อน มีขั้นตอนการปฏิบัติมาก
5. การให้บริการ อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ ยังไม่ดีเท่าที่ควร

6. สถานที่บางแห่งคับแคบ แออัดไม่เหมาะสม บางแห่งมีการแยกงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ห่างทำให้การบริการล่าช้า

สำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8 (4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อนุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนอาวุธปืน (พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 : 97) เป็นต้น ได้ให้บริการประชาชนครอบคลุม 12 ตำบล 147 หมู่บ้าน ในเขตอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด และประชาชนทั่วไป ไม่ได้มีภูมิลำเนาในอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แต่ได้มาขอรับบริการ ในการให้บริการที่ผ่านมานักทะเบียนอำเภอวังนบุรี ได้พยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์กรมการปกครอง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาการบริการ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้การปรับปรุงงานการทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันก็จะเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หากเจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี ย่อมจะเสริมสร้างและทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นนั้น จะพิจารณาให้คะแนนในด้านมาตรฐานเวลาการบริการงานทะเบียนเพื่อประชาชน ป้ายประชาสัมพันธ์ อัตราค่าธรรมเนียมแต่ละประเภท กฎหมายระเบียบปฏิบัติที่ประชาชนควรทราบ วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน การปรับปรุงกระบวนการบริการ การเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ การปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกในสำนักงาน การจัดสำนักงาน การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การปรับกระบวนการทัศนในการบริการประชาชน และความถูกต้องในการปฏิบัติงานทะเบียน โดยมีรางวัลคือ สำนักทะเบียนดีเด่นชนะเลิศในแต่ละประเภทจะได้รับโล่เกียรติยศ และป้ายสำนักทะเบียนดีเด่น และรางวัลบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดีเด่น

ผู้ศึกษาซึ่งดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ ได้รับมอบหมายงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มาเป็นเวลาประมาณ 7 ปี ปฏิบัติราชการในที่ทำทำการปกครองอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีความต้องการและสนใจที่จะศึกษาว่าการให้บริการของสำนัก

ทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จะต้องใช้ปัจจัยอะไรบ้าง มีวิธีการใดในการวัดผลหรือประเมินผลความสำเร็จตามภารกิจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาสำนักทะเบียน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับใด
2. ผู้รับบริการต้องการให้สำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ปรับปรุงแนวทางในการให้บริการในด้านใดบ้าง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3,152 คน (ข้อมูล : ทะเบียนการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด, 2552) โดยใช้จำนวนผู้รับบริการระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2552 จำนวน 3 เดือน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน จากการคำนวณตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

#### 2. ด้านพื้นที่

สำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 3. ด้านระยะเวลา

ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 เดือน คือเดือนพฤษภาคม 2552

#### 4. ด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ประกอบด้วย งานทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้แนวคิดของ ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัย 5 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และ กระบวนการบริการ

#### 5. ด้านตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะของผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เพศ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

5.2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ

5.2.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

5.2.5 ด้านกระบวนการบริการ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือมีทัศนคติในทางบวกต่อการได้รับบริการจากสำนักงานทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ

2. การให้บริการของสำนักงานทะเบียน หมายถึง การให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

3. ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ห้องปฏิบัติการและโต๊ะบริการแต่ละประเภทจัดไว้อย่างชัดเจนสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ การจัดช่องบริการมีไว้อย่างเพียงพอ การจัดช่องการให้บริการแต่ละงานมีเหมาะสมและสะดวกต่อการรับบริการ และการจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัยและเหมาะสม

4. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ จัดเตรียมไว้สำหรับผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้อย่างชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียมและการเปรียบเทียบปรับไว้อย่างชัดเจน การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ให้คำแนะนำการขอรับบริการ การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำการบริการ การจัดแสดงตัวอย่างการเขียนคำร้องต่าง ๆ ไว้อย่างถูกต้องชัดเจน การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ การติดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่อกซ้ายของผู้ให้บริการเพื่อแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ กรณีงานที่มาขอรับบริการไม่สามารถทำสำเร็จได้ในคราวเดียวได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มาติดต่ออีก

5. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน ความมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้เวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่ ความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ เมื่อผู้รับบริการพบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่าง ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมสามารถก็เข้าพบผู้บังคับบัญชาของผู้ให้บริการได้โดยง่าย

6. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อที่ตั้งของสำนักทะเบียน สำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมสะดวกในการเข้า – ออก ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาดบรรยากาศร่มรื่นสวยงาม มีแสงสว่างชัดเจนเพียงพอ จัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่ง น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ จัดไว้เหมาะสม ห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิง ไว้บริการ การจัดสถานที่ภายในห้องบริการแต่ละงานมีความ

สะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็น และรับแบบประเมินการบริการ

7. ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม การจัดลำดับ (บัตรคิว) การให้บริการเหมาะสม การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร การจัดลำดับความสำคัญของงานเหมาะสม การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานทะเบียนและบัตรประชาชน การใช้ระบบออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น การจัดระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด การแจ้งผลการบริการให้ผู้รับบริการทราบ

8. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาติดต่อราชการกับสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

9. สำนักทะเบียน หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด