

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด นโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลถูกผลักดันสู่ภาคปฏิบัติโดยหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งในยุคปัจจุบันประชากรของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย กระแสสังคมยุคโลกาภิวัตน์ทำให้ประชากรในสังคมมีความต้องการต่อค่าบริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากขึ้นเป็นลำดับ ลักษณะของการบริการต่าง ๆ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รัฐบาลและข้าราชการต้องตระหนักและถือเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 (2550 : 30) ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้การบริการราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศชาติอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ แบ่งระบบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ ให้มีความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย บริหารจัดการ การเงินการคลังของตนเอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและ เท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 : 30)

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่มีภาระหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้กับประชาชน ส่วนหนึ่งรับผิดชอบงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นงานบริการของรัฐที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายและยังเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชาติ ทั้งในด้านความมั่นคง การพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งทุกคนต้องอาศัยฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น ดังนั้นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น จึงถือเป็นหัวใจแห่งงานบริการประชาชนภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือนที่มุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ นักบริหารทุกระดับมีศักยภาพในการเป็นผู้นำการบริหารราชการยุคใหม่ เพื่อให้ภาคราชการมีขีดความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล (สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2551 : 2)

กรมการปกครอง ได้ปรับบทบาทภารกิจให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการที่สำคัญ คือ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ต้องบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นທີ່ประทับใจของประชาชน สามารถวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่าย จึงได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในหน่วยงานท้องถิ่น ให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้รวดเร็ว โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ตามหนังสือที่ มท 0309.2/ว 230 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2547 กรมการปกครอง ให้มีการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Computer On-Line) เพื่อทดแทนบัตรระบบเดิมให้ครอบคลุมทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และได้ดำเนินการให้บริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สำนักทะเบียนทั่วประเทศสามารถให้บริการงานทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ และ ผลิตภัณฑ์ประชาชนแบบสมาร์ตการ์ดตามมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศในปัจจุบัน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. 2548 : 196)

เทศบาลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีอิสระในการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่าให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น นอกจากนี้รัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้าง เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ การแจ้ง การรับแจ้ง การจด หรือการบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคล โดยมีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ที่บุคคลต้องปฏิบัติ เพื่อยืนยันถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่บุคคลจะได้รับการคุ้มครองและการบริการจากภาครัฐและบัตรประจำตัวประชาชนเปรียบเสมือนข้อมูลที่ยืนยันเฉพาะตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันเพราะงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการรักษาความมั่นคงของชาติเนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย และยังเป็นพื้นฐานของงานทะเบียนอื่น ๆ ยุทธศาสตร์กรมการปกครองได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ได้แก่

1) ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการจากการปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ ผู้ประสานงาน นักบริหารการพัฒนา 2) เร่งรัดงานบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเสมอภาคและทันต่อเหตุการณ์ 3) พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ (สำนักงานเลขาธิการกรมการปกครอง, 2543 : 43-45)

จากบทบาทภาระหน้าที่ของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีการพัฒนาระบบบริหารงานให้มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ยกระดับการบริการประชาชนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงของสังคม และจากการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า มีสมรรถนะที่ต่ำไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เนื่องจากมีขอบเขตและมีปริมาณงานกว้างขวางยิ่งขึ้น จึงมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนถึงการไม่ได้รับบริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สุชาดา รังสินันท์, 2539 : 6) ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ (แคทรียา เดชบุรัมย์ : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรต้องการให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงและประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการด้วยความเสมอภาค

ฉะนั้นการจะสามารถบริหารงานให้มีระบบที่ดี หรือมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet. 1954 ; อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี. 2539 : 11) ที่กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะ พึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่ทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว (Timely Service) หมายถึง ในการรับบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากการศึกษาของชาตรี ปินดิ (บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการยังเป็นลบ เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังมองระบบราชการในแง่ลบ การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความพร้อมในด้านการบริการ เชนฐชัย จิตุชัย (2547 : 63) เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อ ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคและวราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้น และมีสภาพในการใช้งาน ได้ตลอดเวลาจัดงบประมาณซื้อระดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งาน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง

อย่างไรก็ตามเนื่องจากตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมาทางเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการประชาชน เช่น การจัดทำบัตรประชาชน เอนกประสงค์(Smart Card) การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางออนไลน์ การคัดรับรองสำเนา สูติบัตร มรณะบัตร ออนไลน์ และการแจ้งเกิดแจ้งตายต่างสำนักทะเบียน เป็นต้น ยังไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จึงเป็นสิ่งจำเป็นต้องศึกษาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคามเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนสร้างความประทับใจแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมือง มหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 4,826 คน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคาม)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้จำนวนประชากรที่มาใช้บริการในเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2552 เป็นข้อมูลในการคำนวณ เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีของทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษานี้ ระหว่าง ตุลาคม 2552 ถึง ธันวาคม 2552

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ใช้กรอบแนวคิดในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (John D. Millet. 1954 : 397-400)

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

การให้บริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย การให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานเกี่ยวกับการขอมีบัตร การขอมีบัตรใหม่ การขอเปลี่ยนบัตร โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ON -LINE

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่

1. นายทะเบียนท้องถิ่น (ปลัดเทศบาล)
 2. ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (พนักงานส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ระดับ 3 ที่ได้รับการแต่งตั้ง)
 3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียน (พนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร)
- งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ (แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก

การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก่ใบรายการในทะเบียนบ้านในสูติบัตร การออกเลขหมายประจำบ้านใหม่ แก่ไขว้นเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคล เดียวกัน การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิ เลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัด มหาสารคาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมือง มหาสารคาม ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาล โดยมีการให้บริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพอย่าง เท่าเทียมกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ได้แก่ การต้อนรับประชาชน การแนะนำชี้แจง ของเจ้าหน้าที่ การจัดลำดับการให้บริการ(ก่อน-หลัง) การตอบปัญหาข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติต่อ ประชาชน การแสดงอัธยาศัยไมตรีจากเจ้าหน้าที่ การรับบริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และการสร้างความประทับใจแก่ประชาชน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลที่กระทำอยู่ในปัจจุบันจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว ได้แก่ การให้บริการ ตรงเวลาเหมาะสมกับงาน ระยะเวลาของการรอรับบริการ บริการ ความรวดเร็วของ การให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละช่วง ช่วงเวลาที่นัดหมาย ในการให้บริการ และการตรงเวลาของเจ้าหน้าที่

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลที่กระทำอยู่ในปัจจุบันที่กฎหมายบังคับใช้ เทศบาลต้อง กระทำและสามารถเลือกกระทำได้ โดยให้การบริการอย่างเพียงพอกับความต้องการของ ประชาชน ได้แก่ ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนครบ ทุกชั้นตอนห้องน้ำ สถานที่จอดรถ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการและ วัสดุ จำเป็นที่ใช้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไป อย่างสม่ำเสมอ หรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ได้แก่ ความไม่ขาดตอนของ

การบริการเช่นช่วงพักกลางวัน การบริการนอกเวลาในช่วงวันหยุด การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมจัดการคู่มือในการดูแลผู้รับบริการ การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น และมีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการด้านวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัยรวดเร็วกว่าเดิม ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ ข้อมูลสำหรับการให้บริการ การนำข้อมูลมาใช้ในการบริการ เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาการบริการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ วิธีการให้บริการ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต และการบริการรับความคิดเห็นโดยระบบอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์การศึกษา

1. ได้ข้อสนเทศเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ข้อสนเทศที่ได้สามารถนำไปเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น