

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทย มีการปกครองภายใต้ระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาตั้งแต่จัดตั้งกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี และต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา เรื่อยมาจนถึงกรุงรัตนโกสินทร์ โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ต่อมาเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 เกิดการปฏิวัติการปกครองโดย “คณะราษฎร” ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครอง เป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็น ประมุข การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนับเป็นจุดเริ่มต้นของการให้สิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการบริหารประเทศผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พ. ศ. 2475 จากนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองในหลาย ๆ เหตุการณ์ จนกระทั่งมีการปฏิรูปการเมืองให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบอำนาจรัฐเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตยไว้ โดยกำหนดให้มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้กำหนดไว้ในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นหมวดเฉพาะ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 281 ได้บัญญัติให้รัฐให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นที่ยอมรับว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตย (วุฒิสาร ตันไชย. 2552 : 204)

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีความสอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตยมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้เลือกผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลเข้ามาดำเนินกิจการของเทศบาล จึงกล่าวได้ว่าเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของประชาชนและเพื่อประชาชน เป็นไปตามหลักกระจายอำนาจมากที่สุด (อุทัย หิรัญโต. 2543 : 166)

การจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลตำบล อาจจัดตั้งจากองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 42 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 บัญญัติว่า ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการเทศบาล อาจจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นเทศบาลได้โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 บัญญัติไว้แต่เพียงว่า เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาล ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ และได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบ ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน (กรมการปกครอง. 2535 : คำนำ)

ในส่วนของทะเบียนราษฎรนั้น มีความสำคัญต่อทางราชการมาก กล่าวคือ เป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) ที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) นำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจดบันทึกการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งงานเกิด ตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และย้ายถิ่นที่อยู่ราษฎรต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน งานทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญต่อการบริหารประเทศหลายประการ ประการแรก ด้านการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ได้แก่ ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนดังนี้ ประการที่สอง ด้านกฎหมายใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมาย ที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดาชื่อใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ ประการที่สาม ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง ประการที่สี่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

และสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน ประการที่ห้า ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตราค่าจ้างบุคลากรทางการศึกษาลดลงจนการจัดหาอาคารสถานที่ศึกษา ประการที่หก ด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิดการตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว ประการที่เจ็ด ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารด้านทะเบียนราษฎรได้ก่อให้เกิดสิทธิประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะแสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือ ทรัพย์สินรค เป็นต้น และประการที่ 8 ด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตราค่าจ้างหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากรหรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน (กรมการปกครอง. 2535 : 10)

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เดิมมีฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 โดยมีมหาวิทยาลัยมหาสารคามตั้งอยู่ในพื้นที่ มีประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดประมาณ 32.12 ตารางกิโลเมตร รับผิดชอบพื้นที่ตำบลท่าขอนยางทั้งหมด ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน มีประชากร จำนวน 7,088 คน โดยเฉพาะอย่างยิ่งและจากการเปลี่ยนแปลงตามประกาศของกระทรวงมหาดไทยดังกล่าว ทำให้เทศบาลตำบลท่าขอนยางรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และ เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา ปัจจุบันสำนักงานท้องถิ่นของเทศบาลตำบลท่าขอนยาง ยังไม่มีสำนักงานของตนเอง การปฏิบัติงานจึงอยู่ภายในอาคารที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แต่แยกเป็นสัดส่วนเฉพาะ (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง. 2553 : 10)

ในระยะแรกของการให้บริการของสำนักงานทะเบียน เป็นการรับงานโดยกฎหมาย ซึ่งเป็นการ โอนงานที่ต้องการมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเทคโนโลยี ด้านเอกสาร รวมถึงด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องมีความเข้าใจระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

อย่างดี ปัจจุบันอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอยู่ในช่วงการพัฒนาให้ ซึ่งคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลได้รับทราบ และได้พยายามปรับปรุงการให้บริการตลอดมา โดยการให้เจ้าหน้าที่ได้รับการ ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดมา (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง. 2553 : 8)

อย่างไรก็ตาม หลังจากที่มีการปรับปรุงการให้บริการเป็นลำดับมา ยังไม่มีการศึกษา หรือการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน แต่อย่างใด ผู้ศึกษาในฐานะนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และประกอบธุรกิจ ในเขตเทศบาลตำบลท่าขอนยาง มีความเชื่อมั่นว่า งานบริการของรัฐที่สามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจได้ ถือได้ว่าเป็นความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาเสนอต่อเทศบาลในการข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. เนื้อหา

ซึ่งผู้ศึกษาใช้แนวคิดของมิลเล็ท (Millet. 1994 : 397) 5 ด้าน และใช้แนวคิดของนักวิชาการอื่นประกอบในรายละเอียด เป็นเนื้อหาในการศึกษา ดังนี้

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equity service)
- 1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างความก้าวหน้า (Progressive service)

### 2. พื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

### 3. เวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่าง 10 มกราคม 2554 ถึง 10 เมษายน 2554

### 4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร ผู้ศึกษากำหนดขนาดประชากรจากจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เดือน มกราคม 2553 – กันยายน 2553 จำนวน 4,436 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขนอย. 2552 : 12)

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 354 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดจากประชากร โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Crejcie and Morgan. 1973 : 625 ; อ้างถึงในสมเกียรติ เกียรติเจริญ. 2552 : 55)

## 5. ตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

5.1.1 เพศ

5.1.2 อาชีพ

5.1.3 ระดับการศึกษา

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษาใช้แนวคิดของมิลเล็ท (Millet. 1994 : 397) 5 ด้าน และใช้แนวคิดของนักวิชาการอื่นประกอบในรายละเอียด ดังนี้

5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equity service)

5.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)

5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

5.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

5.2.5 ด้านการให้บริการอย่างความก้าวหน้า (Progressive service)

### กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของมิลเล็ท (Millet. 1994 : 67) เกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 1

## ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อาชีพ
3. การศึกษา



## ตัวแปรตาม (dependent Variable)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ พอใจ สุขใจ เป็น ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ของแต่ละบุคคลจากการได้รับจากการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

2. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ มีบัตรคิวในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก อย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน และการไม่เลือกปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

2.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด

มหาสารคาม ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับงาน มีป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน การให้บริการแต่ละประเภทมีความ รวดเร็ว

**2.3. การให้บริการอย่างเพียงพอ** หมายถึง การให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีห้องน้ำ เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ

**2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง** หมายถึง การให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ติดตามงานของผู้มารับบริการจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตาม ผลอยู่เสมอ

**2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า** หมายถึง การให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว

**3. ประชาชน** หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในเขตเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มาติดต่อขอรับบริการ งานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

**4. สำนักทะเบียนท้องถิ่นท้องถิ่น** หมายถึง ส่วนราชการหนึ่ง ของ เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนในเขตเทศบาล



5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง หมายถึง พนักงานเทศบาลตำบลท่าขออนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขออนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

### ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูล เสนอต่อเทศบาลตำบลท่าขออนยาง เพื่อใช้ประกอบในการ พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขออนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY