

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนคือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในบรรดาส่วนราชการตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าว การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นส่วนราชการที่ใหญ่ที่สุด การตั้ง ยุบและการเปลี่ยนแปลงเขตจังหวัดให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ และมีฐานะเป็นนิติบุคคล อำเภอเป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาคที่เล็กที่สุด การตั้ง ยุบและเปลี่ยนแปลงเขตอำเภอให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ถึงแม้อำเภอไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลเหมือนจังหวัด แต่นับเป็นหน่วยงานทางราชการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือ เป็นหน่วยงานภูมิภาคในการบริหารราชการของ กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ลงมาปฏิบัติในส่วนภูมิภาคโดยรับรองนโยบายจากส่วนกลางและจังหวัดมาปฏิบัติให้บริการแก่ประชาชนและสะท้อนความต้องการของประชาชนไปยังจังหวัดและส่วนกลางตามลำดับงานของอำเภอ ซึ่งมีนายอำเภอเป็นหัวหน้ารับผิดชอบ ควบคุมกำกับดูแลติดตามผลการปกครองทั่วไปในอำเภอ มีปลัดอำเภอซึ่งเป็นผู้ช่วยนายอำเภอ เป็นผู้ช่วยนายอำเภอ ทำหน้าที่ประสานกับกระทรวง ทบวง และกรมอื่น ๆ ในงาน เฉพาะด้านที่มาประจำอำเภอนั้น ๆ ตามกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดว่า การแบ่งส่วนราชการของอำเภอ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของภาระหน้าที่ราชการเป็นสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2548 : 2)

งานทะเบียนราษฎรนับว่าเป็นงานหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของกรมการปกครอง เป็นงานเกี่ยวกับการบริการให้เกิดสุขแก่ประชาชนเป็นภารกิจที่สำคัญของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยในการปฏิบัติภารกิจนี้ งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะเป็นกลไกสำคัญของรัฐ ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การจัดระเบียบทางสังคม และยังเป็นการบริหารงานในด้านงานจัดทำเอกสารหลักฐานแสดงฐานะบุคคลให้แก่ประชาชนอีกด้วย ซึ่งงานทะเบียนราษฎรเป็นงานเกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายเป็นงานที่เกี่ยวกับการจดบันทึกรายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็

จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อย้ายที่อยู่ก็จะมีการบันทึกการย้ายที่อยู่รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้านและบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ (on-line) จึงนับได้ว่า งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมาก และนอกจากนี้งานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของการทะเบียนได้ 8 ประการ ดังนี้ (อมร สรสุข. 2541 : 1)

ประการที่ 1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงความปลอดภัยของชาติ เช่น ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ประการที่ 2 ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะทางบุคคลว่า บุคคลนั้นมีชื่อสกุลอะไร วัน เดือน ปีเกิด เท่าไหร่ บิดามารดา เป็นใครทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่นๆ

ประการที่ 3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

ประการที่ 4 ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

ประการที่ 5 ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญมากที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตรากำลังของบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนการจัดหาอาคาร สถานที่การศึกษา

ประการที่ 6 ทางด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว

ประการที่ 7 ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารงานทะเบียนราษฎร ได้ก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่นๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดินหรือมรดก เป็นต้น

ประการที่ 8 ทางด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎร มีส่วนสำคัญในด้านเป็นข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น

การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากรหรือสัดส่วนความต้องการงาน บริการประชาชน

ในปี พ.ศ. 2536 – 2537 กรมการปกครองได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการให้บริการ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมี แนวทางสำคัญคือ ปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ อาทิ การแก้ไขกฎระเบียบ ต่าง ๆ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน ลดขั้นตอนหรือจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและ ก่อให้เกิดปัญหา อุปสรรคในการบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (กรมการปกครอง. 2536 : 1) การปรับปรุงและพัฒนาปริมาณและคุณภาพการให้บริการ ดังกล่าวมานี้ก็เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชนผลการศึกษาที่ผ่านมาก็ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการในสองงานดังกล่าวยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กรมการปกครองกำหนดไว้ ผู้ให้บริการประสบกับอุปสรรคข้อขัดข้องที่ทำให้การบริการล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวก : จากการบริการเท่าที่คาดหวังไว้ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวมีเป็นอเนกประการ ได้แก่ การที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวนน้อย วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ไม่เพียงพอ เก้า ชำรุด อาคารสถานที่คับแคบ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ และที่สำคัญประการหนึ่ง คือการประสบปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติซึ่งได้มีการใช้มาเป็นเวลานานมาแล้ว โดยในสภาพปัจจุบัน ย่อมเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่ามีความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของประชาชนเป็นอัน มากซึ่งทางภาครัฐ ได้พยายามปรับปรุง ลดขั้นตอนการทำงานด้านระเบียบและขั้นตอนใน การทำงานให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น (กรมการปกครอง. 2536 : 35-36)

แต่การจะเปลี่ยนแปลงนั้นต้องใช้เวลาระยะหนึ่งทุกอย่างก็จะสามารถปรับตัวได้ทัน กับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาของระเบียบและขั้นตอน การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่เหมาะสมกับการบริการประชาชนเท่าที่ควร ต้องยอมรับว่า ระเบียบกฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติของทางราชการได้กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกและ คุ่มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลกำหนดไว้ซึ่งสิทธิและหน้าที่ของคนที่สังคม เพื่อให้คนใน สังคมอยู่ด้วยความสงบสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างทั่วหน้า ระเบียบและ ขั้นตอนบางอย่างเน้นไปในทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บางระเบียบก็กำหนดหน้าที่ ให้ประชาชนต้องปฏิบัติเพื่อความมั่นคงของรัฐ เฉพาะอย่างยิ่งทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชน (กรมการปกครอง. 2536 : 38)

งานทะเบียนราษฎร นอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้ว ยังเป็นหน่วยเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน สรุปดังนี้

1. เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
2. เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
3. เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่นๆ
4. เอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น
5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีซื้อตึกห่อถ้ง ชื่อตึกสำรวจ ไม่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เป็นต้น
6. เอกสารใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อพิพาทของประชาชน
7. เอกสารแสดงความเป็นพลเมืองไทย เพื่อสิทธิและหน้าที่พลเมืองไทย
8. เอกสารในการแสดงตนในการติดต่อ หรือทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ตามกฎหมาย

จะเห็นได้ว่า งานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้างขวาง เกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่เกิด ย้าย จนกระทั่งตาย โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของบุคคล การพิสูจน์ตัวบุคคล การรวบรวมข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิและขอรับบริการในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน (กรมการปกครอง, 2536 : 38)

สำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานให้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

1. การแจ้งเกิด การแจ้งตายต้องทำภายในกำหนดเวลา (แจ้งเกิดภายใน 15 วัน แจ้งตายภายใน 24 ชั่วโมง) และการแจ้งตายต่างท้องที่

2. การแจ้งย้ายที่อยู่ เช่น การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการขอแจ้งย้ายปลายทาง

3. การแก้ไขรายการต่างๆ ในทะเบียนบ้าน สูติบัตร และการรับรองสำเนาเอกสารต่างๆ ของงานทะเบียนราษฎรทุกประการ

4. การแจ้งเกิด และการแจ้งตายเกินกำหนดเวลา

5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีตกหล่น ตกสำรวจ และไม่เคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน เป็นต้น

6. การขอเลขบ้านใหม่ การรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการจำหน่ายชื่อบุคคลและจำหน่ายบ้าน

7. การสอบสวนรับรองบุคคลและการออกหนังสือรับรองบุคคลทุกประเภท เช่น การออกหนังสือรับรองเอกสาร การออกหนังสือรับรองสถานที่เกิด รับรองการตาย รับรองความเป็นโสด (ไม่ได้จดทะเบียนสมรส) ของสตรี การออกหนังสือรับรองการเป็นคนคนเดียวกัน เป็นต้น

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

ในแต่ละวันสำนักทะเบียนอำเภออมลไศย อำเภออมลไศย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีผู้มารับบริการค่อนข้างมาก ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการและการขอรับบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเลือกปฏิบัติให้กับญาติพี่น้องหรือบุคคลที่ตนรู้จักก่อน

2. ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรที่ให้บริการยังไม่เพียงพอทำให้ผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรต้องคอยเจ้าหน้าที่ให้บริการ

3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ เช่น งานทะเบียนราษฎรป้ายบอกทิศทางและขั้นตอนการบริการยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

4. ด้านความต่อเนื่องในการบริการ เช่น เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรผู้ให้บริการคนใหม่ไม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้

5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ เช่น งานทะเบียนราษฎรให้บริการ ยังไม่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลงานที่ทันต่อเหตุการณ์

จากความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรดังกล่าวข้างต้นกรมการปกครองจึงได้ กำหนดวิสัยทัศน์การบริการประชาชน คือ “เป็นเลิศในการบริการ บริหารงาน โปร่งใส ประทับใจชาวประชา” โดยมียุทธศาสตร์ในการบริการที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ยุทธศาสตร์ด้านความทันสมัย และยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความประทับใจ ซึ่งในแต่ละยุทธศาสตร์จะมีกลยุทธ์และโครงการ/กิจกรรมรองรับ อาทิ การเพิ่มเวลาการให้บริการและลดเวลาการให้บริการ โดยกรมการปกครองได้กำหนดระยะเวลาการบริการประชาชนแต่ละประเภทให้น้อยลงและปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้นตามโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย (Extra – Hour Services) โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2545 โดยขยายเวลาการให้บริการในวันราชการ ตั้งแต่เวลา 12.00- 13.00 น. และในวันเสาร์ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

และในปี พ.ศ. 2546 กรมการปกครองได้กำหนดโครงการ/กิจกรรมเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน (กรมการปกครอง. 2536 : 35-36) ดังนี้

1. การสร้างจิตสำนึกบริการ (Service Mind) การสร้างจิตสำนึกบริการ คือ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปรับวิธีคิด วิธีทำงาน โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุด พร้อมนำกระแสพระราชดำริสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ให้ยึดคุณธรรมในการมีไมตรีต่อกัน ความมีเมตตา มีความรู้สึกดีให้กันและกัน คิดในทางสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์เกื้อกูลกัน

2. อำนวย...ยิ้ม กรมการปกครองได้รณรงค์กิจกรรม อำนวย...ยิ้ม ขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการบริการประชาชนด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งถือเป็นมิติใหม่แห่งการบริการประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ ด้วยคำขวัญที่ว่า “ยิ้มแย้ม พักภัย แต่งการสุภาพ รับทราบและแก้ไขปัญหา กล่าวคำอำลาด้วยมิตรไมตรี”

3. โครงการสำนักบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว กรมการปกครองจึงได้พัฒนา การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีทันสมัย ลดขั้นตอนการทำงาน กระจายอำนาจตัดสินใจและเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเพื่อประชาชน โดยของความร่วมมือจากหน่วยงานราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่เข้า

ร่วมบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ อาทิ ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ การท่องเที่ยว ตำรวจ
 ธนาคาร ฯลฯ

ผู้ศึกษาเป็นลูกจ้างตามภารกิจ สังกัดกรมการปกครอง เป็นเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ปัจจุบันมีการแข่งขันการให้บริการประชาชน
 สูง ประกอบกับ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด
 กาฬสินธุ์ บางครั้งยังพบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ยังมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้
 ให้บริการ มีการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องแสดงความคิดเห็นพบข้อตำหนิจากประชาชน
 ผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเป็น
 สารสนเทศในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน
 ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

ในแต่ละวันสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์
 มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากอำเภออมลาลัย เป็นอำเภอที่มีขนาดใหญ่มีพื้นที่การ
 ปกครองแบ่งออกเป็น 8 ตำบล 111 หมู่บ้าน ทำให้มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก
 ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับ
 จำนวนประชากรที่มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละวันนั้นมีจำนวนสูง ทำให้การบริการเกิดความ
 ล่าช้า ความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้มารับบริการนั้นมีไม่เพียงพอ
 ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ
 ระหว่างกลุ่มเพศ และอาชีพ ตลอดจนข้อคิดเห็นเสนอแนะ เพื่อนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดจาก
 การวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย
 จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นด้านงานให้บริการ การ
 บริหารงานบุคคลในหน่วยงานให้ดีขึ้น รวมทั้งจะได้เป็นสารสนเทศในการกระตุ้นเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการประชาชนเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สะดวก
 รวดเร็ว และให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการให้มากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก
 ทะเบียน อำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก

ทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศและอาชีพ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มี เพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่าง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ สำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 1,100 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้ขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 294 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane. 1973 : 727)
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่
 - 3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ แยกเป็นเพศ ชายและหญิง
 - 3.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพ แยกเป็นกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม ได้แก่ อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรืออาชีพรับจ้าง

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 5 ด้าน (Millet, 1954 : 397-400) ดังนี้

3.2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาค

3.2.2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน ตรงต่อเวลา

3.2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

3.2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ คือ การให้บริการจนกว่าจะบรรลุผล

3.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้นๆ หากเป็นไปในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรมและการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพอย่าง

เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการกับทุกคนที่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการเรียกเก็บค่าทำเนียมโดยมีการแจกแจงรายละเอียดอย่างชัดเจนเป็นธรรมกับผู้มาติดต่อทุกคน และมี การกำหนดลำดับในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีเครื่องบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คือ การให้บริการตามลักษณะความ จำเป็นเร่งด่วน ตรงต่อเวลา โดยมีการกำหนดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา โดยจัดให้มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ ยุ่งยาก ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการนั้นจะต้องมีความสะดวกและรวดเร็วโดยเจ้าหน้าที่ ให้บริการต้องให้การบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีป้ายบอกขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย

3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ โดยมีที่นั่งให้เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านสาธารณูปโภคมีห้องน้ำที่สะอาดและ เพียงพอพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับ บริการ และมีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ และมีสถานที่จอดรถของผู้มา ติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ คือ การให้บริการจนกว่าจะบรรลุผล มี ระบบการทำงานแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วควรมี การติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีการให้บริการนอกเวลาทำการและ วันหยุดราชการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถบริการทดแทนกันได้

5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ เช่นการให้บริการทางด้านข้อมูล มี การบริการผ่านสับเพื่อแนะนำเสนอแนะวิธีการเข้ารับบริการ มีการจัดระบบข้อเสนอแนะเพื่อ นำไปปรับปรุงแก้ไข เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น มีการบริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ มีการจัดทำคู่มือผ่านพับไว้ให้บริการกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และมี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและชำนาญในการให้บริการ

ทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับผู้มารับบริการตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด,ทร.1) มรณะบัตร (ใบตาย,ทร.4) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้ง ย้ายออก แจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ (ทร.6) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการใน

ทะเบียนบ้าน การออกเลขบ้านใหม่ ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลเดียวกัน การควบคุมสถิติ
จำนวนประชากรในเขตอำเภออมลาลัย จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติ
อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด
กาฬสินธุ์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่
บริการดำเนินงานทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ คือ

1. นายทะเบียน นายอำเภอ
2. ผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) เจ้าหน้าที่ปกครอง
ตั้งแต่ระดับ 3 ที่ได้รับการแต่งตั้ง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร (เจ้าหน้าที่ปกครอง)

สำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย ตำบล
อมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ ให้บริการทางดำเนินงานทะเบียนราษฎร

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อสนเทศเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัด
กาฬสินธุ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง และควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภออมลาลัย อำเภอ
อมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น