

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเนื่องจาก การให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติ ที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญ อย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่ จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (กรมการปกครอง, 2560, หน้า 7)

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการปกครองที่มีลักษณะของผู้แทนของราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม โดยมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติภารกิจและโครงการ การวินิจฉัยสั่งการจำกัด ตามที่ได้รับมอบมาจากส่วนกลาง โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุดในจังหวัด ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ราชการส่วนภูมิภาคเป็นกลไกการทำงานในพื้นที่ของราชการส่วนกลางที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ได้รับมอบหมายหน้าที่และอำนาจบางอย่างจากราชการส่วนกลางในการปฏิบัติการในพื้นที่ โดยคำนึงถึงนโยบายของรัฐบาลส่วนกลางเป็นหลัก ซึ่งจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่เป็นผู้กำกับการทำงาน และมีหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดและระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอทำหน้าที่ในด้านต่างๆ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคในปัจจุบันจะต้องคำนึงถึงการประหยัดความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานและการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ

แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดสำหรับประชาชน แม้ว่าหน้าที่ราชการส่วนภูมิภาคทำงานโดยได้รับการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลาง พร้อมทั้งการมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการและความรับผิดชอบเพื่อนำไปปฏิบัติในพื้นที่ก็ตาม แต่ราชการส่วนกลางก็ยังคงมีอำนาจเด็ดขาดในการที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไข การวินิจฉัย สั่งการของราชการส่วนภูมิภาคได้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ราชการส่วนภูมิภาค ยังคงต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง เช่น การพิจารณาความคิดความชอบ การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ถอดถอน เป็นต้น ทั้งนี้ ราชการส่วนภูมิภาคจะมีการบริหารงานโดยอาศัยงบประมาณแผ่นดินซึ่ง ส่วนกลางจะเป็นผู้อนุมัติ จัดสรร ควบคุม ให้เป็นไปตามวิธีการงบประมาณ จากลักษณะและรูปแบบดังกล่าว ส่งผลให้การบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีลักษณะเป็นสาขาของรัฐบาลกลาง ในการดำเนินนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อรัฐบาลกลางผ่านสายการบังคับบัญชา นอกเหนือไปจากนั้นยังคงทำหน้าที่ในการกำกับหน่วยราชการอื่น ทั้งราชการส่วนกลางซึ่งตั้งสำนักงานภูมิภาคอยู่ในจังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความเป็นอิสระในการจัดการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะในท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนภูมิภาคจึงเป็นกลไกทางการเมืองในการแปลงนโยบายของรัฐสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนเป็นตัวกลางในการประสานงานและบูรณาการการปฏิบัติงานของท้องถิ่นให้ทำงานต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน ราชการส่วนภูมิภาคจึงมิได้เป็นองค์กรอยู่อย่างโดดเดี่ยว หากแต่มีปฏิสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา เมื่อสภาวะแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างประชากรของโลกตลอดจนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเป็นทางการ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนภูมิภาคยังคงมีความสำคัญซึ่งทำให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคเพื่อให้องค์กรที่มีประสิทธิภาพ (สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย ,2557, หน้า 3)

กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมือง และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้อำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย แบ่งส่วนราชการออกเป็น 8 กรม ประกอบด้วย สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมที่ดิน กรมการพัฒนาชุมชน กรมโยธาธิการและผังเมืองและกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และมีหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแล 5 รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ รัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้านครหลวง การ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาคและองค์การตลาด อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหนึ่งในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ได้สร้างระบบบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางขึ้น (People Centered Service) โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับให้มากที่สุดจากการให้บริการจากทางภาครัฐ ซึ่งได้ดำเนินการตามวิสัยทัศน์ เป็นองค์กรสมรรถนะสูง มุ่งมั่นบูรณาการงานในพื้นที่และเป็นที่พึงของประชาชนเพื่อสังคมสงบสุข กรมการปกครองได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้จัดให้มีโครงสร้างของข้อมูลอำเภอเพื่อบริการประชาชนขึ้น ซึ่งเป็นบริการประชาชนรูปแบบใหม่ซึ่งรัฐสามารถบริการข้อมูลด้านต่าง ๆ ของอำเภอและกิ่งอำเภอทั่วประเทศได้ นอกจากนี้ประชาชนก็สามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานบริการภาครัฐต่างๆ ในพื้นที่ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อันทำให้ภาครัฐสามารถบริการรับใช้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึงและเป็นธรรมสอดคล้องกับการปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการประชาชนของรัฐบาลปัจจุบัน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2557, หน้า 5)

อำเภอ ถือเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่หลักในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง อำนาจหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอ คือ ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่สำนักงานอำเภอ ดำเนินการเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีของส่วนราชการใดตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุน ตลอดจนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การให้บริการแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่อำเภอมีหน้าที่ต้องให้บริการที่มีคุณภาพประชาชน ตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของงานบริการประชาชนทั้งด้านการบริการด้านเอกสารสำคัญ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบ (สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2557, หน้า 4)

ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานปฏิบัติที่สัมผัสกับประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยตรง ความล้มเหลวของการบริการประชาชนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหารจัดการและการบริการของข้าราชการในอำเภอที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ทั้งนี้อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีได้นำมาตรการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในการบริการประชาชน อาทิ การขยายเวลาการให้บริการประชาชนในวันเสาร์หรือการให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงของวันทำการ โดยมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการมากที่สุด (ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี, 2561)

การให้บริการประชาชนของงานทะเบียนราษฎร ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่ต้องให้บริการที่มีคุณภาพประชาชน ตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของงานบริการประชาชนทั้งด้านการบริการด้านเอกสารสำคัญ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรง ความล้มเหลวของการบริการประชาชนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหารจัดการและการบริการของบุคลากรที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน แม้ว่างานทะเบียนราษฎร จะนำมาตรการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในการบริการประชาชน โดยมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกด้าน แต่งานทะเบียนราษฎรยังพบปัญหาในการให้บริการประชาชนอยู่ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการการให้บริการ ปัญหาที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัญหาเกิดจากขั้นตอนการบริการ ปัญหาจากสถานที่ให้บริการที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากประชาชนเอง เช่น การนำหลักฐานการขอรับบริการไม่ครบ ไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการบริการ เป็นต้นปัญหาดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับจากงานทะเบียนราษฎร

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี อันจะเป็นการเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของประชาชนที่มารับบริการจากงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการศึกษาไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

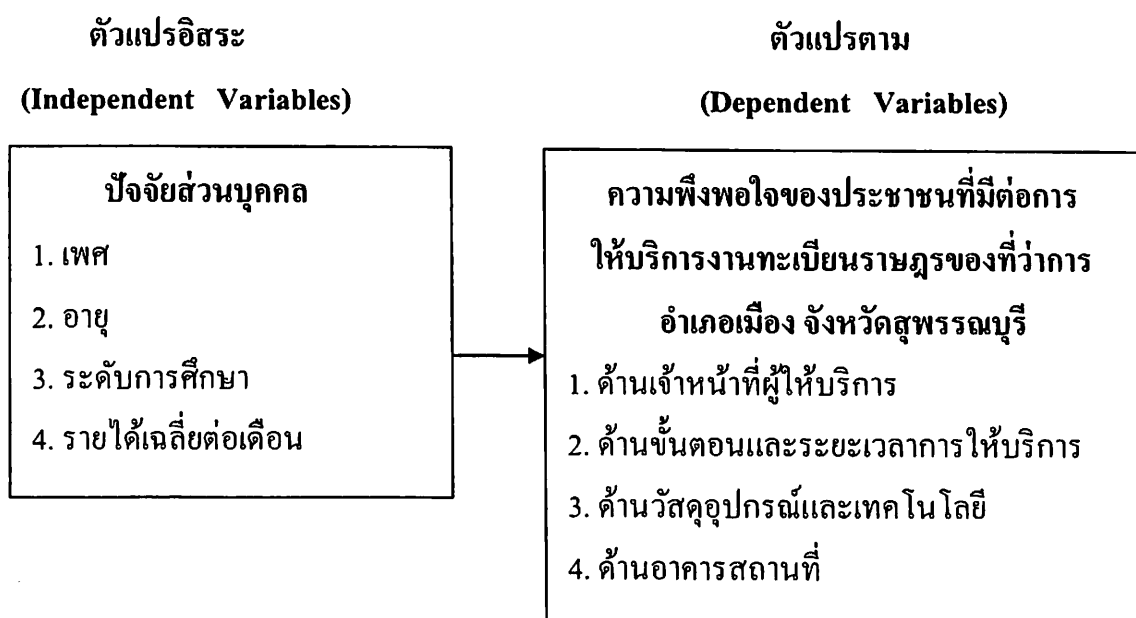
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปร ด้านตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตัวแปรตามประกอบด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ กำหนดเป็นกรอบแนวคิดทางการศึกษาดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่รับบริการจากงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

2.2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

2.2.4 ด้านอาคารสถานที่

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากงานทะเบียนราษฎร ในปีพ.ศ. 2561 จำนวน 76,190 คน (ที่ว่าการอำเภอ, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 384 คน ได้มาโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607 - 610 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 21)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลาห่างเดือนธันวาคม - เดือนเมษายน 2563

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนบรรลุวัตถุประสงค์ ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการของบุคลากรงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ที่ว่าการอำเภอเมืองสุพรรณบุรี หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่สำนักงานอำเภอ ดำเนินการเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีของส่วนราชการใดตามที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุน ตลอดจนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ปฏิบัติหน้าที่ในส่วน of สำนักทะเบียนอำเภอ ดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตทางการทะเบียน ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนประวัติดำเนินการเกี่ยวกับการบันทึกและตรวจสอบฐานข้อมูลทางการทะเบียนต่าง ๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์รายงานข้อมูลทางทะเบียนคุณแลรักษาเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทางการทะเบียน จัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพื่อสนับสนุนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา และสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่อาศัยในอำเภอเมือง ที่มาติดต่อรับบริการกับงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 384 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนบรรลุวัตถุประสงค์ ในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความรู้ที่เหมาะสมในการให้บริการ ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี แต่งกายเหมาะสม มีความสุภาพ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานบุคลิกภาพท่าทางของบุคลากร

ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว การให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม กำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จัดลำดับการเข้ารับบริการเหมาะสมกับผู้รับบริการ มีความชัดเจน ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เอกสาร แบบฟอร์มมีความเข้าใจง่าย ประชาชนที่มารับบริการได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง เป็นต้น ในที่นี้หมายถึง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการกับประชาชนของบุคลากร

ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี หมายถึง การนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือมีประสิทธิภาพสูง และมีอุปกรณ์เพียงพอมาช่วยในการปฏิบัติงานเป็นการให้บริการแบบอัตโนมัติ รวมถึงการฝึกอบรมการใช้งานเพื่อเพิ่มทักษะและการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่ข้าราชการเป็นการช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานทำให้สามารถส่งมอบการบริการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และมีความถูกต้องแม่นยำสูง ส่งผลให้งานบริการประชาชนมีคุณภาพยิ่งขึ้น ในที่นี้หมายถึง การนำวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้บริการประชาชน

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง หน่วยงานที่ผู้รับบริการสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก หาง่าย มีป้ายบอกทางชัดเจน มีที่จอดรถเพียงพอ ลักษณะของอาคารมีความเหมาะสม มีความกว้างขวางมากพอควร และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้เพียงพอ มีบริเวณที่ร่มรื่นสะอาด สวยงาม ปลอดภัย