

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

กระทรวงมหาดไทย (โดยสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง) พิจารณาเห็นว่า คณะกรรมการจัดทำเลขประจำตัวประชาชน (กลป.) ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2525 ได้ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้ว และมีผลความก้าวหน้าในการดำเนินงานตาม โครงการจัดทำเลขประจำตัวประชาชนในระดับหนึ่ง แต่สถานการณ์ในปัจจุบันและในอนาคตต่อไป จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการทะเบียนแห่งชาติ เพื่อขยายการให้บริการด้านการทะเบียนและบัตร แก่ประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้กว้างขวางและทั่วถึงมากขึ้น รวมทั้งต้องมีการแลกเปลี่ยนและใช้ ประโยชน์จากข้อมูลพื้นฐานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมากขึ้นด้วย ดังนั้น เพื่อให้มี การใช้ประโยชน์ในการวางแผนและให้กำหนดนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล การทะเบียนของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบ ลดความซ้ำซ้อนและประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการประชาชนและก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อ การบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) จึงเห็นสมควร ยกเลิกคณะกรรมการ จัดทำเลขประจำตัวประชาชน แล้วแต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการและปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติ ขึ้นแทน เพื่อเป็นองค์กรหลักในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดทำและพัฒนาระบบการทะเบียน แห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการทะเบียนของหน่วยงาน ต่าง ๆ ทุกประเภท จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสนองนโยบายการปฏิรูประบบราชการของ รัฐบาลอีกทางหนึ่งด้วย และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้ลงนามในหนังสือด่วนมาก ที่ มท.0310 5/5540 ลงวันที่ 20 เมษายน 2545 ส่งเรื่องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ เรื่อง ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณามีมติยกเลิกคณะกรรมการจัดทำเลขประจำตัวประชาชนและแต่งตั้ง คณะกรรมการบูรณาการและปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติและต่อมาสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้มีหนังสือด่วนมาก ที่ นร.0205/5484 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2545 แจ้งกระทรวงมหาดไทยว่า คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2545 อนุมัติตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอให้ยกเลิก คณะกรรมการจัดทำเลขประจำตัวประชาชนและแต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการและปฏิรูประบบ การทะเบียนแห่งชาติขึ้นแทน โดยมีนโยบายการบูรณาการและปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติ

การทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ถือเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและการบริการประชาชนควบคู่ไปกับความมั่นคงและการพัฒนาประเทศชาติ ดังนั้นนโยบายในการบูรณาการและปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติของประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดออกเป็น 6 แนวทางหลักคือ

1. จะต้องปรับปรุงระบบการทะเบียน ที่มีผลกระทบต่อสิทธิของประชาชน ให้มีความถูกต้องและมีความมั่นคงถาวรตลอดไป พร้อมทั้งมีระบบป้องกันการปลอมแปลงและรักษาความปลอดภัยของระบบการทะเบียนนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพโดยพิจารณานำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) เข้ามาปรับใช้ตามความเหมาะสม และลดค่าใช้จ่ายภาครัฐในระยะยาว

2. จะต้องปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนแต่ละเรื่อง ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการขอจดทะเบียนหรือคัดรับรองสำเนารายการทะเบียนตามแนวความคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่ไหนดก็ได้ เมื่อไรก็ได้

3. จะต้องป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทางด้านการทะเบียนอย่างมีระบบและครบวงจร โดยกำหนดมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

4. จะต้องปรับปรุงระบบการจัดองค์กร และการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (R.B.M) ควบคู่ไปกับการสร้างจรรยาบรรณสายงานวิชาชีพและขวัญกำลังใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานการทะเบียนทุกระดับ

5. จะต้องปรับปรุงองค์กรปฏิบัติงานทางด้านการทะเบียนให้มีความยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถบริการและจัดการหารายได้ใน การให้บริการ เพื่อนำมาใช้เป็นรายจ่ายในการบริหารงาน

6. จะต้องจัดการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ที่ให้บริการประชาชน ทางด้านการทะเบียนเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ระบบสื่อสารข้อมูลระบบข้อมูลทางด้านการทะเบียนที่เกี่ยวข้องและทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน (สำนักงานทะเบียนแห่งชาติ) เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าเอกสารด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรที่รัฐออกให้กับประชาชนนั้น ถือเป็นเอกสารสำคัญที่ใช้พิสูจน์และยืนยันตัวบุคคล อันจะนำไปสู่การพิทักษ์รักษาสิทธิขั้นพื้นฐานต่างๆ ของประชาชนสำหรับบริการที่รัฐจัดให้ เช่น การรักษาพยาบาล การศึกษา การเลือกตั้ง การสมัครงาน การติดต่อธุรกิจการค้า การทำนิติกรรมสัญญา นอกจากนั้นยังเป็นหลักฐานที่หน่วยงานต่างๆ ใช้ตรวจสอบบุคคลเพื่อประกอบการออกหนังสือสำคัญต่างๆ เฉพาะด้าน เช่น บัตรประจำตัวผู้ป่วยโรงพยาบาล ใบอนุญาตขับขีรถยนต์ หนังสือเดินทาง หรือแม้แต่บัตรเครดิตประเภทต่างๆ

การดำเนินชีวิตในยุคโลกาภิวัตน์ที่สลับซับซ้อน สังกมเกิดภาวะการแข่งขันในระบบการให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งนับวันจะทวี

ความเข้มข้นมากขึ้น โดยเฉพาะระบบการให้บริการภาครัฐที่ถูกรับมองว่าเป็นระบบใหญ่ที่ล่าช้า ไม่ทันสมัย ถูกกดดัน และคาดหวังจากสังคมมากยิ่งขึ้น สำนักบริหารการทะเบียนก็เช่นกัน ความรับผิดชอบงานด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรที่มีขอบเขตกว้างขวาง ครอบคลุมทั้งด้านการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน รวมถึงงานทะเบียนทั่วไป อาทิ ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ชื่อสกุล อาวุธปืน มุฉนินธิสมาคม และอื่นๆ ซึ่งแต่ละกิจกรรมต้องดำเนินการภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ต้องอาศัยความถูกต้อง และเอื้อครอบคอบ ทำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมค่อนข้างมากจากอดีตระบบการดำเนินงานให้บริการด้วยเครื่องมือแบบเก่าหรือระบบ manual ยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ระบบการทำงานขาดมาตรฐาน การค้นหาเอกสารยุ่งยาก เกิดการสูญหาย หรือชำรุดเสื่อมสภาพ ทำให้ไม่สามารถบรรลุการสนองตอบประสิทธิภาพสูงสุดของประชาชน

สำนักงานบริหารการทะเบียนจึงได้มีการปฏิรูประบบงานทะเบียนใหม่ ประการแรก โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้ครบทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ เพื่อแก้ไขความล่าช้าและข้อผิดพลาดจากระบบการคัดลอกด้วยลายมือ การค้นหาเอกสารที่ยุ่งยาก การสูญหายเสื่อมสภาพของเอกสาร เพื่อลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐที่ต้องสิ้นเปลืองไปกับแบบพิมพ์ต่างๆ มากมายได้ ยกเลิกการใช้ทะเบียนบ้าน และจะใช้บัตรประจำตัวประชาชน ที่เรียกว่า smart card เพียงใบเดียว ประการที่สอง การปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็ว โดยมุ่งปรับปรุงการบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอท้องถิ่นทั่วประเทศ ให้เป็นแบบ one stop service อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในเรื่องการรับแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอบ้านเลขที่ การเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียน และการตรวจคัด และรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล ซึ่งเป็นการให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะไม่ครบวงจรด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น อำนาจหน้าที่ที่ได้รับถ่ายโอนยังไม่สมบูรณ์ มีการจำกัดอำนาจในการดำเนินงานคือยังไม่สามารถออกบัตรประชาชนเองได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาปัญหาและผลสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ปัญหาด้านการบริหารงาน การให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนราษฎรทางด้านสภาพแวดล้อม ด้านขบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ความสำเร็จของการบริหารงานการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรทางด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนแนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนราษฎร ทางด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ด้านความต้องการของประชาชน ด้านบทบาทและหน้าที่ที่รัฐควรกระทำ ด้านการลดขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยีและด้าน

การแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของประชาชน ผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนมีประสิทธิผลสูงสุด

คำถามการวิจัย

1. ประชาชนมีปัญหาต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร ในเขตอำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนได้รับผลสำเร็จต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม หรือไม่
3. เพื่อหาแนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนราษฎร ในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนต่อการบริหารงานการให้บริการของสำนักงาน ทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษา ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน ราษฎร ของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการ
3. เพื่อหาแนวทางการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการของสำนักงาน ทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงปัญหาและความสำเร็จของประชาชนและแนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรใน ปี พ.ศ.2553

กันยายน-ตุลาคมในวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 – 16.00 น. ในด้านปัญหาและความสำเร็จ
ของประชาชนผู้มารับบริการ และด้านแนวทางการบริหารงานการให้บริการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอ
บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (จอห์น ดี มิลเลอร์ อ้างถึงใน วัลลภา ชายหาด, 2532 : 57)

- 1.1 ด้านสภาพแวดล้อม
- 1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ความสำเร็จของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที
จังหวัดสมุทรสงคราม (จอห์น ดี มิลเลอร์ อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร, 2537: 17)

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม

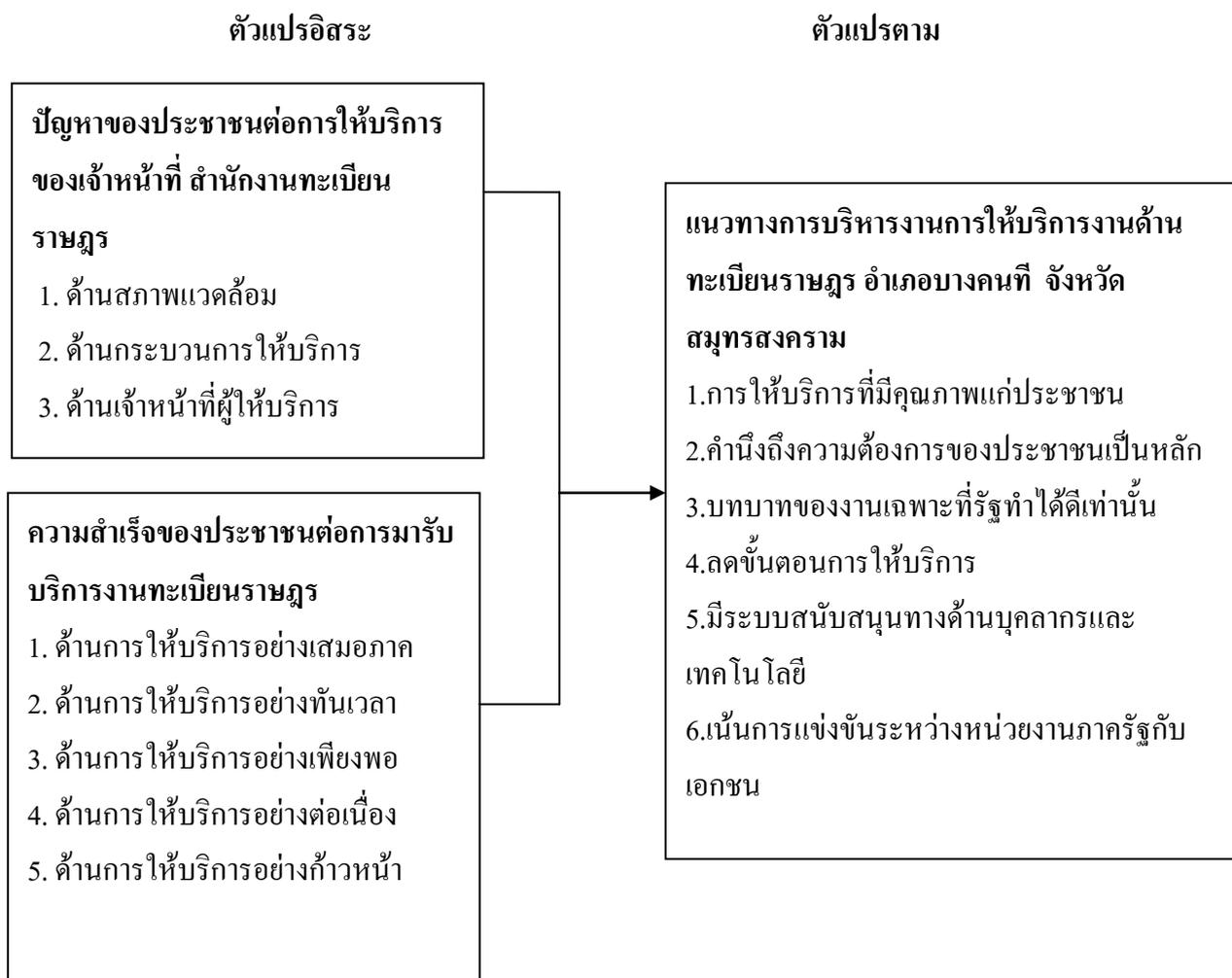
แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนี้ถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีเท่านั้น
4. ลดขั้นตอนการให้บริการ
5. มีระบบการสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
6. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องปัญหาและผลสำเร็จ การบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จะเห็นได้ว่ามีลักษณะคล้ายกัน โดยจะเป็นการศึกษาในด้านความคิดเห็นของประชาชนในฐานะ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดให้ปัญหา ของประชาชนและผลสำเร็จผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรเป็นตัวแปรอิสระ และแนวทางการบริหารงานการให้บริการด้านสำนักงานทะเบียนราษฎรเป็นตัวแปรตาม

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



นียมศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของข้อความเฉพาะ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ข้อขัดแย้งของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านสภาพแวดล้อม ด้านขบวนการการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสถานที่นั่งรอในการรอรับบริการ มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีการติดป้ายแนะนำสถานที่ที่มีการจัดผังภายในสำนักงาน

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก มีการจัดคิวในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีเจ้าหน้าที่ติดตามดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้บริการ รับผิดชอบต่อการให้บริการ ให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายมีความสวยงามอย่างเหมาะสม ไม่ขัดต่อการเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนการชี้แจงให้คำแนะนำทั้งการใช้คำพูดและเอกสารมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเหมาะสมกับตำแหน่งผู้ให้บริการด้านงานทะเบียน สามารถอธิบายให้กับผู้มาติดต่อในเรื่องกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติได้อย่างดี รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ รวมทั้งการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา การให้บริการที่เพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ความสำเร็จของการให้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความสำเร็จของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ได้รับการต้อนรับ ให้ความสำคัญและให้เกียรติ มีการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า มีการให้บริการที่เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ มีหลักประกันที่มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่า และถูกต้องสมบูรณ์

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง มีการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องสมบูรณ์ มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีการให้บริการที่มากพอในด้าน สถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้เพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีบุคลากรเพียงพอแก่การที่จะให้บริการ มีการจัดที่นั่ง หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่มไว้บริการ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่สม่ำเสมอ ไม่ทิ้งงาน มีการให้บริการที่เอาใจใส่และติดตามอยู่ตลอดเวลา มีการให้บริการในช่วงระหว่างพักกลางวัน มีการให้บริการเสริมในวันหยุดราชการ

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ ลดขั้นตอนในการให้บริการ ให้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว

3. แนวทางการบริหารการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในลักษณะเชิงบวกของสำนักงานทะเบียนราษฎรในเรื่องการรับแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอบ้านเลขที่ การเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียน การตรวจคัด และรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล

3.1 ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้บริการ รับผิดชอบต่อการให้บริการ ให้บริการอย่างสุภาพ มีการให้บริการที่เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่มีหลักประกันที่มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

3.2 ด้านคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก หมายถึง มีการให้บริการที่เอาใจใส่และติดตามอยู่ตลอดเวลา มีการให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน มีการให้บริการเสริมในวันหยุดราชการ

3.3 บทบาทของรัฐที่พึงกระทำได้ดี หมายถึง การให้บริการมีความถูกต้อง โปร่งใส มีขั้นตอนที่เหมาะสม ติดต่อเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด (บริการจุดเดียว) แบบฟอร์มที่ประชาชนกรอกมีลักษณะเรียบง่าย มีข้อความเฉพาะที่จำเป็น ระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมกับประเภทของการบริการ และมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ

3.4 ด้านการลดขั้นตอนการบริการ หมายถึง มีการพัฒนางานการบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ ลดขั้นตอนในการให้บริการให้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว

3.5 ด้านระบบการสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี หมายถึง มีการให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆเช่นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้อย่างเพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการมีความทันสมัย มีบุคลากรเพียงพอแก่การที่จะให้บริการ

3.6 ด้านเน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน หมายถึง การให้บริการประชาชนด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยแต่ภาครัฐไม่มีอุปกรณ์นั้นกว่าจ้างทางเอกชนมาดำเนินการแทน

ประเภทของบริการ หมายถึง การรับแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอบ้านเลขที่ การเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียน การตรวจคัดและรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับการบริการจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที ในเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2553 วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 – 16.00 น.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบแนวทางการบริหารงานเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งจะชี้บ่งถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. เพื่อให้ทราบแนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนเพื่อปรับปรุงกระบวนการและพฤติกรรมของบุคลากรผู้ให้บริการได้อย่างตรงจุด เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนต่อคณะผู้บริหารของอำเภอ ในจังหวัดสมุทรสงคราม