

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

นับตั้งแต่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช เป็นระบอบประชาธิปไตย ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา การเมืองการปกครองของประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่า กระทรวง ทบวง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวงและกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง การบริหาร ราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพสมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบลและยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลจึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และระบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม. 2543 : 87)

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่า ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (แก้วสรร อติโพธิ. 2523 : 86) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 วรรคแรก บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เทศบาลเป็นระบอบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมืองเพื่อสนองต่อความต้องการของคนในท้องถิ่นและถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองที่ให้การศึกษาด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริงสามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลไปปฏิบัติจัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นสามารถ จัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (ประยัด หงษ์ทองคำ. 2529 : 261-267)

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 1,129 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 6,744 แห่ง รวมจำนวนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นทั้งหมดทั่วประเทศ 7,948 แห่ง กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา เป็นท้องถิ่นที่มีการปกครองรูปแบบพิเศษ โดยเฉพาะเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล รวม 1,129 แห่ง (อุตร ดันดิสุนทร. 2546 : 6)

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับประเทศไทยนั้นเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน มีลำดับชั้นความเป็นมาดังนี้

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์การบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล

พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ จนถึงปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 579 แห่ง ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลและได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นมานั้น การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่และมีระบบงาน เช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น (กรมการปกครอง. ที่ มท 0310/ว 987. 1 พฤษภาคม 2544)

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ ๆ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักบริหารงานทะเบียนกรมการปกครอง. 2540 : 1)

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการจดบันทึกการข้อมมูลของราษฎร อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็มีการบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมาก และงานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 8 ประการ ดังนี้ (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : 106-107)

ประการที่ 1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาเข เป็นต้น

ประการที่ 2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดาเป็นใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ

ประการที่ 3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

ประการที่ 4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

ประการที่ 5 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตราค่าเล่าเรียนของบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนการจัดการอาคารสถานที่ศึกษา

ประการที่ 6 ด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว

ประการที่ 7 ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารด้านทะเบียนราษฎรได้ก่อให้เกิดสิทธิประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น

ประการที่ 8 ด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน

ในปี พ.ศ. 2536 - 2537 กรมการปกครองได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางสำคัญคือ ปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ อาทิ การแก้ไขกฎระเบียบต่างๆ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน ลดขั้นตอนหรือจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (กรมการปกครอง. 2536 : 1) การปรับปรุงและพัฒนาปริมาณและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมานี้ก็เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชนผลการศึกษาที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการในสองงานดังกล่าวยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กรมการปกครองกำหนดไว้ ผู้ให้บริการประสบกับอุปสรรคข้อขัดข้องที่

ทำให้การบริการล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวกจากกาบริการเท่าที่คาดหวังไว้ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวมีเป็นเอนกประการ ได้แก่ การที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวนน้อย วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ไม่เพียงพอ เก้า ชำรุด อาคารสถานที่คับแคบ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ และที่สำคัญประการหนึ่ง คือการประสบปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติซึ่งได้มีการใช้มาเป็นช่วงเวลานานมาแล้ว โดยในสภาพปัจจุบันย่อมเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่ามีความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของประชาชนเป็นอันมากซึ่งทางภาครัฐได้พยายามปรับปรุง ลดขั้นตอนการทำงานด้านระเบียบและขั้นตอนในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น (กรมการปกครอง. 2536 : 35 - 36)

แต่การจะเปลี่ยนแปลงนั้นต้องใช้เวลาในระยะหนึ่งทุกอย่างก็จะสามารถปรับตัวได้ทันกับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาของระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่เหมาะสมกับการบริการประชาชนเท่าที่ควร ต้องยอมรับว่าระเบียบกฎหมาย และขั้นตอนปฏิบัติของทางราชการได้กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลกำหนดไว้ซึ่งสิทธิและหน้าที่ของคนในสังคม เพื่อให้คนในสังคมอยู่ด้วยความสงบสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างทั่วหน้า ระเบียบและขั้นตอนบางอย่างนั้นไปในทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บางระเบียบก็กำหนดหน้าที่ให้ประชาชนต้องปฏิบัติเพื่อความมั่นคงของรัฐ เฉพาะอย่างยิ่งทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (กรมการปกครอง. 2536 : 38)

งานทะเบียนราษฎรนอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้วยังเป็นหน่วยเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน สรุปดังนี้

1. เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
2. เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
3. เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่นๆ
4. เอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้ที่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น
5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีซื้อตกล่น ชื่อตกสำรวจไม่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เป็นต้น

6. เอกสารใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อพิพาทของประชาชน
7. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมือง เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
8. เอกสารในการแสดงตนในการติดต่อ หรือทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ตาม

กฎหมาย

9. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมืองไทย เพื่อสิทธิและหน้าที่พลเมืองไทย

จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้างขวาง เกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่เกิด ย้าย จนกระทั่งตาย โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของคน การพิสูจน์ตัวบุคคล การรวบรวมข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน (กรมการปกครอง. 2535 : คำนำ) การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบ ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน (สำนักทะเบียนกลาง. 2546 : คำนำ)

เทศบาลตำบลจุมพล ตั้งอยู่ที่อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ห่างจากตัวจังหวัดหนองคาย ไปด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามทางหลวงหมายเลข 212 เป็นระยะทาง 45 กิโลเมตร มีพื้นที่ 0.594 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งใหม่และมีหน้าที่ในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรและได้เริ่มให้บริการด้านทะเบียนตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 5 ปี (วิระพัฒน์ ฝ่ายขาว. 2548 : 2-3)

เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคายเป็นหน่วยงานให้บริการงานทะเบียนราษฎร 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 รวมทั้งการจำหน่ายชื่อบุคคล และจำหน่ายบ้าน

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

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

ในแต่ละวันสำนักทะเบียนเทศบาลจุมพล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย มีผู้มารับบริการค่อนข้างมาก ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการและการขอรับบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเลือกปฏิบัติให้กับญาติพี่น้องหรือบุคคลที่ตนรู้จักก่อน
2. ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรที่ให้บริการยังไม่เพียงพอทำให้ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรต้องคอยเจ้าหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ เช่น งานทะเบียนราษฎรป้ายบอกทิศทางและขั้นตอนการบริการยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
4. ด้านความต่อเนื่องในการบริการ เช่น เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรผู้ให้บริการคนใหม่ไม่สามารถบริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ เช่น งานทะเบียนราษฎรให้บริการยังไม่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลงานที่ทันต่อเหตุการณ์

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ ข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยจำแนกเพศและกลุ่มอาชีพ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากการวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงการบริการ และการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เหมาะสมต่อไป รวมทั้งจะได้เป็นสารสนเทศใน

การกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และจะได้แก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนางานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการให้มากที่สุดต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และกลุ่มอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

### คำถามการวิจัย

1. ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ระดับใด
2. ความพึงพอใจระหว่างเพศและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันหรือไม่
3. มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย หรือไม่อย่างไร

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันจำแนกตามเพศและกลุ่มอาชีพ



## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

### 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้ขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร ยามานะ (Yamane. 1973 : 727)

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ แยกเป็นเพศชายและเพศหญิง

3.1.2 อาชีพ แยกเป็นกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้สอบถามและบันทึกไว้เป็นข้อมูลเบื้องต้น

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

3.2.2 ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ

3.2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ

3.2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

3.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ  
**การให้บริการ** หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2. ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

**ทะเบียนราษฎร** หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียวกัน การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

**ผู้รับบริการ** หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย คือ

นายทะเบียนท้องถิ่น (ปลัดเทศบาลตำบล)

ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (พนักงานส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ระดับ 3 ที่ได้รับการแต่งตั้ง)

เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร (พนักงานเทศบาลช่วยราชการงานทะเบียนราษฎร)

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบล ตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสังเกตเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง และควบคุมการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY