

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนกลางได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัด หรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่นได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลคือปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพสมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบล และยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้นมา และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ระบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม. 2543 : 87)

ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองท้องถิ่นทั่วประเทศ ณ วันที่ 18 มกราคม 2550 ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 1,162 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 22 แห่ง เทศบาลเมือง 120 แห่ง เทศบาลตำบล 1,020 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 6,616 แห่ง

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา รวมจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 7,855 แห่ง (สำนักพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง. 2550 : บันทึกข้อความ)

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ และใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับประเทศไทย นั้น เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน มีลำดับชั้นความเป็นมาดังนี้

พ.ศ.2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือเป็นกฎหมายฉบับแรก ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่า ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (แก้วสรร อติโพธิ. 2523 : 86) เทศบาลเป็นระบบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมืองเพื่อสนองต่อความต้องการของคนในท้องถิ่นและถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองที่ให้การศึกษาด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริงสามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลไปปฏิบัติจัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (ประหยัด หงษ์ทองคำ. 2529 : 261-267)

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 ขึ้น ใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ จนถึงปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสภาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 ทำให้สภาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 980 แห่ง ยกฐานะเป็นเทศบาล ตำบลและได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรมิผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นมานั้น การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่และมีระบบงานเหมือนกับ สำนักทะเบียนอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้ง สำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น (กรมการปกครอง.ที่ มท 0310/ว 987. 1 พฤษภาคม 2544)

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และ เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักบริหารงานทะเบียนกรมการปกครอง. 2540 : 1)

ในปี พ.ศ. 2536 – 2537 กรมการปกครองได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางสำคัญ คือ ปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ อาทิ การแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เกิดความ เป็นธรรมแก่ประชาชน ลดขั้นตอนหรือจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรค ในการบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (กรมการปกครอง. 2536 : 1) การปรับปรุงและพัฒนาปริมาณและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมานี้ก็เพื่อประโยชน์แห่งรัฐ และประชาชนผลการศึกษาที่ผ่านมา ก็ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการในสองงานดังกล่าวยังไม่ บรรลุเป้าหมายที่กรมการปกครองกำหนดไว้ ผู้ให้บริการประสบกับอุปสรรคข้อขัดข้องที่ทำให้ การบริการล่าช้าและไม่ได้ได้รับความสะดวกจากการบริการเท่าที่คาดหวังไว้ สาเหตุที่ทำให้เกิด ปัญหาดังกล่าวมีเป็นเอกประการ ได้แก่ การที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวนน้อย วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ค่าเช่าอาคารสถานที่คับแคบ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ และที่สำคัญประการหนึ่ง คือการประสบปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องในการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติซึ่งได้มีการใช้มาเป็นช่วง เวลานานมาแล้ว โดยในสภาพปัจจุบันย่อมเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า มีความเปลี่ยนแปลง ในด้านความต้องการของประชาชนเป็นอันมากซึ่งทางภาครัฐได้พยายามปรับปรุง ลดขั้นตอน

การทำงานด้านระเบียบและขั้นตอนในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น (กรมการปกครอง. 2536 : 35 – 36)

แต่การจะเปลี่ยนแปลงนั้นต้องใช้เวลาในระยะหนึ่งทุกอย่างก็จะสามารถปรับตัวได้ทันกับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาของระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่เหมาะสมกับการบริการประชาชนเท่าที่ควร ต้องยอมรับว่าระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนปฏิบัติของทางราชการได้กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลกำหนดไว้ซึ่งสิทธิและหน้าที่ของคนในสังคม เพื่อให้คนในสังคมอยู่ด้วยความสงบสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างทั่วหน้า ระเบียบและขั้นตอนบางอย่างเน้นไปในทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บางระเบียบก็กำหนดหน้าที่ให้ประชาชนต้องปฏิบัติเพื่อความมั่นคงของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน (กรมการปกครอง. 2536 : 38) การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญ เกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานการแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน (สำนักทะเบียนกลาง. 2546 : คำนำ)

การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีประชาชนมาใช้บริการในแต่ละวันค่อนข้างมากและส่วนมากจะมาในช่วงเวลาเดียวกัน ระหว่างเวลา 9.00 น.- 12.00 น. ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ใช้เวลาการรับบริการค่อนข้างมาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ ความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใส การเต็มใจให้บริการ
3. ความเสมอภาคของการบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ญาติพี่น้อง บุคคลรู้จักคุ้นเคย บุคคลที่มีชื่อเสียงในชุมชนก่อนประชาชนผู้มาขอรับบริการทั่วไป โดยทำการลัดคิวให้
4. ความสะอาดของอาคารสถานที่ เช่น มีเก้าอี้นั่ง โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสาร ไม่เพียงพอ สภาพอากาศที่ร้อนในตัวอาคาร ความสะอาดของห้องน้ำ

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานเทศบาล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร รับผิดชอบและปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้โดยตรงจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มเพศ อาชีพ และการศึกษา ตลอดจนปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างกลุ่มเพศ กลุ่มอาชีพ และกลุ่ม การศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดปัญหาที่ต้องการทราบ ดังนี้

1. ผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ อาชีพ และการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันหรือไม่
3. มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร หรือไม่ อย่างไร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเพศ อาชีพ และ การศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ.2550 โดยใช้ฐานข้อมูลสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 1,200 คน

- 2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้ขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการหาจากขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) จำนวน 300 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

- 3.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

- 3.2.2 อาชีพ แยกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ได้สอบถามและบันทึกไว้เป็นข้อมูลเบื้องต้น

3.1.3 การศึกษา แยกเป็น 3 ระดับ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส. หรือ อนุปริญญา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ เชนฐชัย จตุชัย (2549:9)

3.2.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

3.2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ

3.2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย มกราคม พ.ศ.2550 – มีนาคม พ.ศ.2550

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ซึ่งการศึกษาคั้งนี้จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ความเสมอภาคของการบริการ
4. ความสะอาดของอาคารสถานที่

ทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร มรณบัตร แจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายเข้า) (ย้ายออก) (แจ้งย้ายปลายทาง) ขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการบุคคลในทะเบียน การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด การออกหนังสือรับรองบุคคล สถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวน

ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร คือ

1. นายทะเบียนท้องถิ่น (ปลัดเทศบาลตำบลคำตากกล้า)
2. ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (พนักงานเทศบาล ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายทะเบียนท้องถิ่น)
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร (พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ ที่มาปฏิบัติงานที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น)

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยคาดว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง ควบคุม การบริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น