

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ.2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาล ที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบล และยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๘ ก หน้า ๑ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และระบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม. 2543 : 87)

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระใน

การปกครอง ตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 17 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่าให้เทศบาลเป็น ทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (แก้วสรร อติโพธิ. 2523 : 86)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 วรรคแรกบัญญัติไว้ว่าองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองบริหารงานบุคคลการเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตน โดยเฉพาะเทศบาลเป็นระบอบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมือง เพื่อสนองต่อความต้องการของคนในท้องถิ่นและถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองที่ให้การศึกษาด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริงสามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลไปปฏิบัติจัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 1,158 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 6,620 แห่ง และการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีการปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา รวมการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั้งหมดทั่วประเทศ 7,855 แห่ง โดยเฉพาะเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล รวม 1,158 แห่ง (อุดร ต้นติสุนทร. 2546 : 6)

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับประเทศไทยนั้นเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน มีลำดับชั้นความเป็นมาดังนี้

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

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ.2496 ได้มีการพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการตรากฎหมายพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ จนถึงปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติ หมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 579 แห่ง ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลและได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบล ที่จัดตั้งใหม่และมีระบบงานเช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น (กรมการปกครอง. ที่ มท 0310/ว 987. 1 พฤษภาคม 2544)

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักงานบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง. 2540 : 1)

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจดบันทึกการข้อมมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็จะมีกรบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมาก และงานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่นๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 8 ประการ ดังนี้ (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : 106-107)

ประการที่ 1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ประการที่ 2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดาเป็นใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ

ประการที่ 3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

ประการที่ 4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวม ทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

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 ตำบลหมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยงานปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริหารประชาชน

ในปี พ.ศ. 2536-2537 กรมการปกครองได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางสำคัญคือ ปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ อาทิ การแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน ลดขั้นตอนหรือขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (กรม

การปกครอง. 2536 : 1) การปรับปรุงและพัฒนาปริมาณและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมานี้ ก็เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชนผลการศึกษาที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการใน สองงานดังกล่าวยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กรมการปกครองกำหนดไว้ ผู้ให้บริการประสบกับ อุปสรรคข้อขัดข้องที่ทำให้การบริการล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวกจากการบริการเท่าที่คาด หลังไว้ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวมีเป็นเอกประการ ได้แก่ การที่มีเจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการจำนวนน้อย วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ไม่เพียงพอ เก้า ชำรุด อาคารสถานที่คับแคบ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ และที่สำคัญประการหนึ่ง คือการประสบปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบ ปฏิบัติซึ่งได้มีการใช้มาเป็นช่วงเวลานานมาแล้ว โดยในสภาพปัจจุบันย่อมเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า มีความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของประชาชนเป็นอันมาก ซึ่งทาง ภาครัฐได้พยายามปรับปรุง ลดขั้นตอนการทำงานด้านระเบียบและขั้นตอนในการทำงานให้เกิด ความรวดเร็วยิ่งขึ้น (กรมการปกครอง. 2536 : 35-36)

แต่การจะเปลี่ยนแปลงนั้นต้องใช้เวลาในระยะหนึ่งทุกอย่างก็จะสามารถปรับตัว ได้ทันกับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาของระเบียบ และขั้นตอน การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ยังไม่เหมาะสมกับการบริการประชาชนเท่าที่ควร ต้องยอมรับว่า ระเบียบกฎหมาย และขั้นตอนปฏิบัติของทางราชการได้กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกและ ค้ำครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลกำหนดไว้ซึ่งสิทธิและหน้าที่ของคนในสังคม เพื่อให้คนใน สังคมอยู่ด้วยความสงบสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างทั่วหน้า ระเบียบและ ขั้นตอนบางอย่างเน้นไปในทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บางระเบียบก็กำหนดหน้าที่ ให้ประชาชนต้องปฏิบัติเพื่อความมั่นคงของรัฐ เฉพาะอย่างยิ่งทะเบียนราษฎร และบัตร ประจำตัวประชาชน (กรมการปกครอง. 2536 : 38)

งานทะเบียนราษฎรนอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้วยังเป็นหน่วย เก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน สรุปดังนี้

1. เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
2. เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
3. เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ เพื่อ

ผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำ บัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่น ๆ

4. เอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มียุทธสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีซื้อตึกหลังอื่น ซื้อตึกสำรวจ ไม่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เป็นต้น

6. เอกสารที่ใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อพิพาทของประชาชน

7. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมือง เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

8. เอกสารในการแสดงตนในการติดต่อ หรือทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ตามกฎหมาย

9. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมืองไทย เพื่อสิทธิและหน้าที่พลเมืองไทย

จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้างขวางเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคน ทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่เกิด ย้าย จนกระทั่งตาย โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของคน การพิสูจน์ตัวบุคคล การรวบรวมข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหารการวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน (กรมการปกครอง, 2535 : คำนำ) การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบ ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน (สำนักทะเบียนกลาง, 2546 : คำนำ) สุขาภิบาลตำบลหนองสองห้องได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 285 โดยมีที่ตั้งอยู่เลขที่ 345 หมู่ 8 ชุมชนคงสำราญ ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย ประมาณ 12 กิโลเมตร เนื้อที่ทั้งหมด 4.53 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับเนินเตี้ยๆ มีความสูงจากระดับน้ำทะเล 170 เมตร จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลฯ มี 7 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 5,759 คน โดยแยกชาย 2,881 คน หญิง 2,878 คน ในการบริหารงานผู้วิชัยในฐานะเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นและปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ ได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของประเด็นที่ได้กล่าวมา จึงมีความสนใจที่จะ

ทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมุติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ พื้นที่เขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2550 จำนวน 618 คน (สถิติฐานข้อมูลผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Simple) จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973 : 727) จำนวน 244 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.3 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ตามกรอบแนวคิดของ มิลเลทท์ (Millet, 1954 : 10)

3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา

3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2550

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย คือ นายทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง ปลัดเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง พนักงานเทศบาลตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ที่ได้รับการแต่งตั้งและ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร หมายถึง พนักงานเทศบาลช่วยราชการงานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียวกัน การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนและตรงต่อเวลา

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่างสม่ำเสมอจนกว่าจะบรรลุผล

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการจะต้องมีการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยการดำเนินงานด้านอื่นๆของเทศบาลตำบลหนองสองห้องหรือเทศบาลอื่น ๆ ในจังหวัดหนองคายต่อไป