

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

นับตั้งแต่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเป็นระบอบประชาธิปไตย ตั้งแต่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา การเมืองการปกครองของไทยได้เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในด้านบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินนี้ใช้หลัก 3 ประการคือ 1) หลักการรวมอำนาจการปกครอง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม 2) หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง ใช้กับการบริหารราชการส่วนภูมิภาคได้ จังหวัด อำเภอ และ 3) หลักการกระจายอำนาจการปกครอง ใช้กับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 87)

เทศบาลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีอิสระในการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่า ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น นอกจากนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 284 บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ

พระราชบัญญัติเทศบาล 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 แบ่งโครงสร้างของเทศบาล เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก ได้แก่ สภาเทศบาล มีสมาชิกสภาซึ่งมาจากการเลือกตั้ง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน และเทศบาลตำบล มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน สภาเทศบาลมีหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ พิจารณาออกกฎหมายท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่า เทศบัญญัติรวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานโครงการพัฒนาเทศบาล ส่วนที่สอง ได้แก่ คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณีโดยเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตาม

เจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง กล่าวคือ กรณีมีประชาชนในเขตเทศบาล ออกเสียงประชามติให้คณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี คนหนึ่งและคณะเทศมนตรี ซึ่งเลือกจากสภาเทศบาลตามจำนวน 2-4 คน คือ เทศบาลตำบลให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมือง ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน และเทศบาลนครให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน กรณีมีประชาชนในเขตเทศบาลใดออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบ นายกเทศมนตรี ให้เทศบาลนั้นมีนายกเทศมนตรีหนึ่งคน ซึ่งราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล เลือกตั้งนายกเทศมนตรี โดยออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ และมีคณะเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรี ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในส่วนของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น มีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ กำกับดูแลพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามนโยบายของ คณะเทศมนตรี และระเบียบกฎหมาย (กองราชกิจจานุเบกษา. 2543 : 78-83)

บทบาทหน้าที่ในการจัดการให้บริการสาธารณะของเทศบาลมีทั้งกฎหมายบังคับให้ เทศบาลต้องกระทำและให้เทศบาลเลือกกระทำได้ กล่าวโดยสรุป อาจแบ่งได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 8 ประเภท ดังนี้ ประเภทที่หนึ่ง การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ ป้องกันและ ระวังอัคคีภัย ประการที่สอง การสาธารณสุข ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคน เจ็บไข้ การป้องกัน และระวังโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และ ที่สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีบำรุงส้วมสาธารณะ การจัดให้มี สุสานและฌาปนสถาน และกิจกรรมอย่างอื่นที่จำเป็นเพื่อการสาธารณสุข ประการที่สาม การสาธารณสุข ได้แก่ สงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า ประการที่สี่ การนโยบายสาธารณะ ได้แก่ การสร้างและบำรุงทางบก ทางน้ำ การจัดให้มีและ บำรุงทางระบายน้ำ การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร ประการ ที่ห้า การศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประถมศึกษาภาคบังคับ การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา ประการที่หก การสาธารณสุขโรคและพาณิซย์ ได้แก่ การประปา การไฟฟ้า การจัดให้มีโรงพยาบาล เดินรถ ประจำทาง การเทศพาณิซย์ เช่น การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีและ ดำเนินกิจการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น ประการที่เจ็ด การทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็น หน้าที่ของเทศบาลต้องทำตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร และประการที่แปด การบำรุง ส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร (ประยูร กาญจนกุล. 2535 : 332-334)

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2479 เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 24.14 ตารางกิโลเมตร และมีหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า โดยบทบาทและหน้าที่แล้ว เทศบาลมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลทั้งหมด โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎร เป็นงานการทะเบียนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับทะเบียนบ้าน การแจ้งเกิด การแจ้งเกิดเกินกำหนด การแจ้งตาย การแจ้งตายเกินกำหนด การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน และการขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ซึ่งมีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติเป็นอย่างยิ่ง ในแต่ละวันสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีประชาชนมาขอรับบริการค่อนข้างมาก

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร ซึ่งเก็บรักษาให้ตลอดไป เมื่อมีการจดทะเบียนเอกสาร การจดทะเบียนคู่ประหนึ่งว่าจะไม่ค่อยมีประโยชน์มากนัก แต่เมื่อเวลาล่วงผ่านไปเอกสารนั้นจะมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น เช่น การจดทะเบียนสมรส เมื่อเวลาล่วงไป 40-50 ปี คู่สมรสถึงแก่กรรม บุตรได้ใช้หลักฐานทะเบียนสมรสแสดงว่าเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายและรับมรดก และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยแล้วก็จะเกิดประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมือง การปกครอง การบริหาร การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น (สำนักบริหารงานทะเบียนกรมการปกครอง, 2540 : 1)

นอกจากนี้งานทะเบียนราษฎรยังมีความสำคัญโดยทั่วไปในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนมีหลายประเภท ที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนมีสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคล สัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้แทนราษฎรและสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลสำคัญมากที่สุด ในการวางแผนการศึกษาของชาติ

การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติมและการจัดสร้างอาคารเรียน ด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็น ข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลาย ประการเช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียน นิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รับรองบุตรบุญธรรม และด้าน การปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพ ราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมการจัดตั้งหน่วยราชการอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้ เหมาะกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : 106-107)

จะเห็นได้ว่า งานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้างขวาง เกี่ยวข้องกับประชาชน ทุกคนทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตายโดยมีเป้าหมายที่อำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของคน การพิสูจน์ตัวตนบุคคล การรวบรวมข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : คำนำ) ยุทธศาสตร์กรมการปกครองในทศวรรษหน้า พ.ศ. 2541-2550 ได้วางแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการปรับกระบวนการให้บริการประชาชนคือ การปรับกระบวนการในการปฏิบัติงาน การบริการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรมการปกครองตระหนักว่าการดำเนินงานตามภารกิจของแผนกรมการปกครองในสภาวะการณ์ปัจจุบันจำเป็นต้องมีนโยบายการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ดังนี้ ประการแรก ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการจากการปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ ผู้ประสานงาน นักบริหารการพัฒนา ประการที่สอง เร่งรัดงานบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และทันต่อเหตุการณ์ ประการที่สาม พัฒนาระบบการบริการประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ (สำนักงานเลขานุการกรมการปกครอง. 2543 : 43-45)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า บทบาทภาระหน้าที่ของงานทะเบียนราษฎรคือ การให้บริการงานทะเบียนให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง การพัฒนาระบบบริหารงานให้มีคุณภาพเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของสังคม แต่ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกลับพบว่า มีสมรรถนะที่ต่ำ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนได้คิดเท่าที่ควร ประกอบกับรัฐธรรมนูญใหม่ กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมทำให้ภารกิจด้านการบริหารงานการให้บริการของสำนักทะเบียนยิ่งขยายขอบเขตและมีปริมาณงานกว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสนองตอบต่อความต้องการของสังคมให้ดียิ่งขึ้น ทำให้หน่วยงานของรัฐต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการงานทะเบียนมากยิ่งขึ้น แต่ปรากฏว่าเสียงวิพากษ์วิจารณ์ที่ว่าประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีขึ้นยังมีอยู่ตลอดเวลา และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สุชาติ รังสีรัตน์, 2539 : 6) ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ เศรษฐชัย จตุชัย (2547 : 63) ที่พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

ฉะนั้นการจะสามารถบริหารงานให้มีระบบที่ดี หรือมีประสิทธิภาพการให้บริการที่สูงยิ่งขึ้น จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่เป็นพิเศษที่จะหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet. อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี, 2539 : 11) ที่กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี



การปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพ และมาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกัน และสามารถสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน พ.ศ. 2548 จำนวน 11,006 คน

3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 386 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### 4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 4.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา / รวดเร็ว
- 4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

#### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบใจ ถูกใจ สนใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ
2. การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลโดยมีการให้บริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา / รวดเร็ว หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลที่กระทำอยู่ในปัจจุบันจะต้องตรงเวลา และรวดเร็ว

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลที่กระทำอยู่ในปัจจุบันตามที่กฎหมายบังคับใช้เทศบาลต้องกระทำและสามารถเลือกกระทำได้ โดยให้การบริการอย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชน

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ติดขัด

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลโดยมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการด้านวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็วกว่าเดิม

3. งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ่งย้ายที่อยู่ แจ่งย้ายเข้า แจ่งย้ายออก (การแจ่งย้ายปลายทาง) ขอแจ่งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลเดียวกัน การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4. ประชาชน หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

5. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม คือ

5.1 นายทะเบียนท้องถิ่น (ปลัดเทศบาล)

5.2 ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (พนักงานส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ระดับ 3 ที่ได้รับการแต่งตั้ง)

5.3 เจ้าหน้าที่งานทะเบียน (พนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร)

6. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ได้รับจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อนำผลการค้นพบไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY