

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

แนวความคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำของรัฐบาลกลาง มีความสามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้แต่ในด้านนโยบายที่สำคัญ ยังคงต้องยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลังเป็นต้นดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรม การบริหารภารกิจของตนเองได้แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคงของชาติไว้นั่นเอง ดังนั้นแนวความคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความหวงแหนและปกป้องต่อสิทธิผล ประโยชน์ที่พึงได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไปแต่ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นรูปธรรม ก็คือ เหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่าท้องถิ่นเอง ซึ่งจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครองและการบริหารท้องถิ่นอันจะทำให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวไปเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแข่งขันของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยมซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเองของท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. 2524 : 14)

หลักการทั่วไปในการจัดระเบียบการปกครองประเทศ หรือเรียกว่าการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินที่นิยมใช้อยู่ในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศที่มีรูปแบบรัฐเป็นแบบรัฐรวม (Unionstate) เช่น ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย ต่างมักนิยมใช้หลักการจัดระเบียบการปกครองประเทศออกเป็น 3 หลัก (ประยูร กาญจนกุล. 2523 : 25 - 28) ได้แก่ หลักการ

รวมอำนาจการปกครอง (Centralization) หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) และหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยหลักการในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือในการปกครองนั้นย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการและขีดชั้นแห่งความใกล้ชิดในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยการปกครองส่วนกลาง และหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งอาจมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดหรืออาจเป็นไปในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ปล่อยให้ท้องถิ่นต่าง ๆ ทำการปกครองตนเองโดยส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลเท่านั้นมาน้อยแล้วแต่สถานการณ์ของประเทศในขณะนั้นเป็นสิ่งสำคัญ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยได้กำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

ในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดไว้ในหมวด 9 รวม 9 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 สรุปได้ว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารการเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เพื่ออนุมัติตามมาตรา 284 แห่งรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงได้ตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้นซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองเป็นสิ่งสำคัญ

ประเทศไทยจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานของทางราชการที่ได้รับมอบอำนาจจากส่วนกลางให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่นบริหารงานเพื่อแก้ไขปัญหาความต้องการแก่ประชาชนในท้องถิ่นเอง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 69 บัญญัติไว้ว่า “ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรจัดให้ราษฎรมีส่วนในการปกครองท้องถิ่นให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น และมาตรา 70 ให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 285 กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง จึงได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ให้บรรดาสูขาภิบาลตามกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลตามกฎหมายว่าด้วยเทศบาลในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ซึ่งทำให้สุขาภิบาลเดิมมีคณะผู้บริหารจากข้าราชการประจำคือ นายอำเภอ ซึ่งขัดกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ มาตรา 285 ดังนั้น สุขาภิบาลทั่วประเทศจึงได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา

การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการบริหาร โดยสิ้นเชิง อันเป็นผลกระทบต่อการบริหารงานเดิมของสุขาภิบาลจากข้าราชการประจำคือ นายอำเภอ เป็นประธานมาเป็นนายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานย่อมจะแตกต่างกันประกอบกับปัจจุบันประเทศไทยมีการประกาศออกกฎหมายที่สำคัญหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพในการให้บริการประชาชน มาตรา 70 ระบุไว้ชัดเจนว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลถึง 9 ประการ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นการให้บริการกับประชาชนทั้งสิ้น ได้แก่ (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) ให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (8) บำรุงศิลป ประเพณี

ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

จากผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เทศบาลตำบลเวียงคุกได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างทางการบริหารเกือบทั้งระบบ เพื่อรองรับภารกิจที่มีอยู่ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเองและภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐบาล ทำให้เทศบาลต้องแบกรับภารกิจเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันระบบและโครงสร้างทางการบริหารยังเกิดความขัดแย้งกันภายในกลไกของระบบเอง ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาล เช่น ภูมิหลังในการปกครองตนเองเทศบาลเกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจให้ปกครองตนเองแต่ในความเป็นจริงแล้วเกิดขึ้นจากการหยิบบั้นให้ของรัฐบาลคือการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล

จากการที่มีกฎหมายหลายฉบับเริ่มตั้งแต่กฎหมายรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศได้บัญญัติไว้ในหมวด 3 มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูลคำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือการดำเนิน โครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดเกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3 ข้อ 1 บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็น ไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยบทบัญญัติต่าง ๆ รวม 9 หมวด คือ หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการและหมวด 9 บทเบ็ดเตล็ด จะเห็นได้ว่าการให้บริการ

ที่ดีของภาครัฐกับประชาชนผู้ขอรับบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งประกอบกับภาระหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่พระราชบัญญัติเทศบาล ได้ตราไว้และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน อันมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งมวลในเขตเทศบาล ซึ่งการที่จะบอกได้ว่า การให้บริการของเทศบาลมีผลดีต่อประชาชนหรือไม่อย่างไรนั้น วิธีการที่จะวัดได้คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนั่นเอง

เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ในระยะเริ่มแรกจากการปรับเปลี่ยนครั้งนี้มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก ซึ่งเป็นงานใหม่ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งน่าจะมีการวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการและสิ่งสำคัญยิ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะวิจัยในเรื่องนี้คือ ผู้วิจัยดำรงตำแหน่งปลัดเทศบาล และเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น โดยตำแหน่งซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการของเทศบาลด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยจะเป็นผลงานทางวิชาการที่น่าเชื่อถือในการนำเสนอต่อคณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลเวียงคุกได้ พิจารณาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ ประสพผลสัมฤทธิ์บังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการและประชาชนในพื้นที่สืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีเพศอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย

ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดปัญหาที่ต้องการทราบ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันหรือไม่
3. มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย หรือไม่อย่างไร

สมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Simple) มาจากผู้ขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) จากสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการในปี 2549 จำนวน 860 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973:727) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน (Millet, 1954 : 397-400 ; วัลภา ชายหาด, 2532 : 12) คือ

3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

3.2.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น เร่งด่วน ตรงต่อเวลา

3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการจนกว่าจะบรรลุผล

3.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

1. เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก ในปี 2549 จำนวน 860 คน
3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
4. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย คือ
 - 4.1 นายทะเบียนท้องถิ่น (ปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก)
 - 4.2 ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (พนักงานเทศบาลตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ที่ได้รับการแต่งตั้ง)
 - 4.3 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร (พนักงานเทศบาลช่วยราชการงานทะเบียนราษฎร)
5. สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร
6. ทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียว การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
7. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ
8. การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

8.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

8.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนของงานแต่ละด้านและตรงต่อเวลา

8.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

8.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่างสม่ำเสมอจนกว่าจะบรรลุผล

8.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการจะต้องมีการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ของเทศบาลตำบลเวียงคุก หรือเทศบาลอื่น ๆ ในจังหวัดหนองคายต่อไป