

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ซึ่งแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งมีบทบัญญัติที่เป็นพื้นฐานและเป็นตัวเร่งให้เกิดการปฏิรูปเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกล่าวได้ว่ารัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้เปิดโอกาสให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระสามารถเพิ่มศักยภาพในการปกครองตนเอง ทั้งในด้านการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยการส่งเสริมให้มีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ 981 แห่ง เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 (สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ. 2546 : 12)

จากการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 นั้น ภายใต้บทบัญญัติตามมาตรา 12 แห่งตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 บัญญัติไว้ว่า

“ในวาระเริ่มแรกเป็นเวลาสองปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ มิให้นำมาตรา 8 (5) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาใช้บังคับกับเทศบาลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัตินี้ และให้สำนักทะเบียนอำเภอ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรที่มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร ในเขตสุขาภิบาลเดิมยังคงมีหน้าที่ดังกล่าวในเขตเทศบาลตามพระราชบัญญัตินี้ต่อไป”

เมื่อเทศบาลตำบลที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลในครั้งนั้นบริหารกิจการเทศบาลครบกำหนดระยะเวลาแรกสองปีเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2544 จึงได้มีการจัดสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8 (5) ให้มีสำนัก

ทะเบียนและนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดโดยสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบ และควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ให้ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขต ปลัดเมืองพัทยาหรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และอาจมอบอำนาจให้รองปลัดเทศบาล ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต รองปลัดเมืองพัทยาหรือรองหรือผู้ช่วยหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนท้องถิ่นได้และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับราชการยกฐานะตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 และได้จัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2544 รับผิดชอบ การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ซึ่งงานทะเบียนราษฎรนั้น นับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อประชาชนและประเทศชาติ เพราะเนื่องจากประชาชนทุกคน จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนตั้งแต่เกิดจนตายแล้ว งานทะเบียนราษฎรทำให้ทราบถึงจำนวนประชากร อัตราการเกิด อัตราการตาย อัตราการย้ายที่อยู่ เพื่อประโยชน์ในทางปกครอง นำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาประเทศและเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานศึกษาค้นคว้าทางวิชาการหลายแขนง งานทะเบียนจึงมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันมากมายหลายประการ ดังนี้ (นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม. 2546 : 1)

1. ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลายประเภทที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักในการแยกตัวบุคคลที่เป็น คนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์สัญชาติไทย การจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจดทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น
2. ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืน และจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ
3. ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งต่าง ๆ

4. ทางด้านกรพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

5. ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลสำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

6. ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

7. ทางด้านสิทธิประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประการก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รั้งรองบุตร รั้งบุตรบุญธรรม

8. ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดหน่วยราชการ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า งานการทะเบียนเป็นหัวใจสำคัญ และมีความใกล้ชิดกับประชาชน การบริการงานทะเบียนราษฎรจึงควรกระทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด หากประชาชนเปลี่ยนความคิดที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐ ให้เป็นด้านบวกมากขึ้นเท่าไร ก็ย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้มากเท่านั้น เช่น ผลการศึกษาวิจัยโดย นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคมที่แตกต่างกัน ประกอบกับปัจจุบันมีการแข่งขันด้านการให้บริการเชิงคุณภาพแก่ประชาชน และมีการประเมินการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศในด้านการให้บริการทั่วไป ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานเทศบาล สังกัดเทศบาลตำบลหนองแสง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านพื้นที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. ด้านระยะเวลา ระหว่างวันที่ 20 ตุลาคม 2549 ถึง 10 มกราคม 2550
3. ด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ มิลเลท. เจ.ดี (Millett J.D. 1954 : 144 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันท์ศิริ. 2546 : 18) เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจมาเป็นเนื้อหาในการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง ประกอบด้วย

- 3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
 - 3.2 การให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ (Timely service)
 - 3.3 การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service)
 - 3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
 - 3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)
4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อาชีพ ของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน
ประกอบด้วย

- 4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 4.2.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ
- 4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
- 4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักทะเบียน หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่จัดตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
2. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแสง ผู้ปฏิบัติงานใน
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
3. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ขอรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากการได้รับบริการ
ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน
ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความ

ต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ การให้บริการอย่างตรงไป-ตรงมา การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค กับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญเป็นธรรมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เรียบเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน

6. ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้การบริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

7. ด้าน การบริการอย่างพอเพียง หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง สถานที่ให้บริการพอเพียง มีที่นั่งรอรับบริการพอเพียง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ มีแบบฟอร์มไว้บริการอย่างพอเพียงมีช่องการให้บริการอย่างพอเพียง

8. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ มีการบริการต่อเนื่องทุกขั้นตอน การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง กรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีการนัดหมายที่ชัดเจน

9. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างใกล้ชิด มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าว ข้อมูลการบริการที่ได้รับเพียงพอ สามารถค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ ข้อมูลประชากรเป็นปัจจุบัน การให้บริการถูกต้องตามระเบียบ มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ แบบฟอร์มมีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY