

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดกรรมสิทธิ์ร่วม การปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย โดยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งเป็นผลมาจากในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ปี พ.ศ. 2542 จึงทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 579 แห่ง ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล และได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าพนักงานทะเบียนราษฎร เจ้าพนักงานท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่และมีระบอบงานเช่นเดียวกับเจ้าพนักงานอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้งเจ้าพนักงานท้องถิ่นนั้น (กรมการปกครอง. 2543 : คำสั่ง)

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

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดบันทึกการขบวนการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็จะมีการบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมากและงานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทำงานอื่น ๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 8 ประการ ดังนี้ (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : 106-107)

ประการที่ 1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวตนบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ประการที่ 2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมาย ที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดาเป็นใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ

ประการที่ 3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

ประการที่ 4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

ประการที่ 5 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตราค่าจ้างของบุคลากรทางการศึกษาลดลงจนการจัดหาอาคารสถานที่ศึกษา

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 ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน

งานทะเบียนราษฎรนอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้วยังเป็นหน่วยเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน สรุปดังนี้

1. เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แก่ค่างจากผู้อื่น
 2. เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
 3. เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่นๆ
 4. เอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น
 5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีชื่อตกหล่น ชื่อตกสำรวจ ไม่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เป็นต้น
 6. เอกสารใช้พิสูจน์ชื่อเท็จจริง เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อพิพาทของประชาชน
 7. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมือง เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
 8. เอกสารในการแสดงตนในการติดต่อ หรือทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ตามกฎหมาย
 9. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมืองไทย เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบ ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเห็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน (สำนักทะเบียนกลาง. 2546 : คำนำ)
- เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล จัดตั้งขึ้นโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2498 มีพื้นที่ 2.80 ตารางกิโลเมตร ต่อมาได้มีการขยายเขตสุขาภิบาลออกไปเป็น 11.30 ตารางกิโลเมตร โดยประกาศของกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2516 และในปี พ.ศ. 2533 กระทรวงมหาดไทยประกาศให้สุขาภิบาลท่าบ่อเป็นสุขาภิบาลที่มีฐานะการคลังเพียงพอที่จะบริหารงานได้ จึงให้มีการเลือกตั้งประธานกรรมการสุขาภิบาลที่มาจาก การเลือกตั้ง ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย
- ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ปี พ.ศ. 2542 สุขาภิบาลท่าบ่อจึงยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลท่าบ่อ และได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเทศบาลตำบลท่าบ่อ

เป็นเทศบาลเมือง ตำบล เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 มีพื้นที่ทั้งหมด 12.62 ตาราง
กิโลเมตร มีสำนักงานตั้งอยู่อาคารเลขที่ 999 หมู่ที่ 8 ถนนท่าเสด็จ ตำบลท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ
จังหวัดหนองคาย เทศบาลเมืองท่าบ่ออยู่ห่างจากจังหวัดหนองคายไปทางทิศตะวันตก ตาม
ถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 211 เป็นระยะทาง 42 กิโลเมตรและถนนหนังก่อสะพาน
เป็นระยะทาง 26 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดลำห้วยโสมง ตำบลกองนาง
ทิศใต้	จรดบ้านนาข้างน้ำ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ
ทิศตะวันออก	จรดเขตเทศบาลตำบลโพนสา
ทิศตะวันตก	จรดบ้านห่ม องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโสม

เขตการปกครองประกอบด้วย 2 ตำบล คือ ตำบลท่าบ่อ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9,
11, 12 และ 13 และตำบลน้ำโสม หมู่ที่ 1, 2 และ 8

จากการเปลี่ยนแปลงตามประกาศของกระทรวงมหาดไทยดังกล่าว ทำให้เทศบาล
ตำบลท่าบ่อในขณะนั้น ต้องรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอท่าบ่อ หรือ
กับเปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา ปัจจุบันสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อมีสำนักงานให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันกับสำนักทะเบียนอำเภอ
ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นลักษณะของการอาศัยพื้นที่หน่วยงานอื่นปฏิบัติงาน ให้การ
บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ข้อมูลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ณ วันที่
17 พฤษภาคม 2550 มีจำนวนครัวเรือน 5,888 ครัวเรือน จำนวนประชากร เพศชาย 9,764
คน และเพศหญิง 10,039 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 19,803 คน มีจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งใน
เขตเทศบาลเมืองท่าบ่อจำนวน 14,215 คน

ผู้วิจัยเป็นพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอ
ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เคยมีโอกาสได้ไปใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ซึ่งได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี และได้
สังเกตเห็นว่าเจ้าหน้าที่กำลังให้บริการกับผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อเป็นจำนวนมาก มีทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมี
บุคลิกลักษณะการแต่งกายที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
กับผู้มารับบริการก็แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ
ผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง

ท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบจากผู้รับบริการที่มีเพศ และอาชีพแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้รับ รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเสริมในการวางแผนการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่ जनเนคตามเพศ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่ जनเนคตามกลุ่มอาชีพ
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก
2. ผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในกรณีวิจัย คือ พื้นที่เขตเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนสิงหาคม-ตุลาคม 2550 จำนวน 737 คน (ข้อมูลผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2549)
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง มาจากประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติจำนวนผู้มารับบริการระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2549 เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

- 3.1.1 เพศ แยกเป็น เพศชาย และเพศหญิง
- 3.1.2 อาชีพ แยกเป็น 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้สอบถามและบันทึกไว้เป็นข้อมูลเบื้องต้น

3.2 ตัวแปรตาม (Independent variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของมิลเล็ต (Millett, 1954 : 397-400) เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory service) แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
- 3.2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
- 3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 3.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 3.2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service)

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก ความชอบ ความไม่ชอบ ความพอใจ ความไม่พอใจ สภาพอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้มารับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ไม่เกิด) มรณบัตร (ไม่ตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอนแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียวกัน การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิ

เลือกตั้ง รวมทั้งเลือกตั้งอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มี การเลือก ปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นกรณีพิเศษ

2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายที่ ให้บริการแก่ประชาชนอยู่ภายในช่วงเวลาการดำเนินงานของแต่ละรายการและตามความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายมี จำนวนบุคลากร อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เครื่องอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการให้บริการ และจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายที่ ให้บริการจนงานสำเร็จเรียบร้อยและมีจัดการ ปรับปรุง ดูแลให้มีการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้วยวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติหน้าที่หรือช่วยราชการที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย คือ

1. นายทะเบียนท้องถิ่น (ปลัดเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย)
2. ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (พนักงานเทศบาลตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ที่ได้รับการแต่งตั้งนายทะเบียนท้องถิ่น)
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร (พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ หรือ พนักงานจ้างทั่วไปที่มีคำสั่งให้ไปช่วยราชการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับและนำไปใช้ประโยชน์ คือ เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการจัดการค่านิยมงานด้านอื่นๆของเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ต่อไป