

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นับตั้งแต่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครอง จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช เป็นระบอบประชาธิปไตย ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา การเมือง การปกครองของประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน การบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 วันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวงซึ่งมีฐานะ เทียบเท่ากระทรวง ทบวง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วน ราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและ ส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้าง ไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าว ไม่เหมาะสม ที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นสมควรเปลี่ยนแปลง ฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบลและยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ สุขาภิบาล จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้และเพื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 ทำให้การบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงไม่มี การปกครองรูปแบบสุขาภิบาลทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ระบบพิเศษ ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 87)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งมีบทบัญญัติที่เป็นพื้นฐานและเป็นตัวเร่งให้เกิดการปฏิรูปเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ กล่าวได้ว่ารัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้เปิด โอกาสให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระสามารถเพิ่มศักยภาพในการปกครองตนเองทั้งในด้านการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารการจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลังและอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยการส่งเสริมให้มีการปกครองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น (สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ, 2546 : 12)

ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 คือ ทำให้สุขาภิบาลที่มีอยู่ในขณะนั้นทั่วประเทศ จำนวน 579 แห่ง ยกฐานะ เป็นเทศบาลตำบลและยังได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ และมีระบบงานเช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น (กรมการปกครอง, 2544 : 1)

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎรและเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (กรมการปกครอง, 2540 : 1) การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ ความละเอียดอ่อนรอบคอบ ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอื่น จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานการแสดงสิทธิ์ และขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน (กรมการปกครอง, 2546 : คำนำ)

เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 และได้กำหนดสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8 (5) โดยกำหนดให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร ในเขตการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งในระยะเริ่มแรกจากการจัดตั้งองค์กรดังกล่าว มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ด้านงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งมาจากลักษณะงานใหม่ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง และเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อประชาชนและประเทศชาติเพราะประชาชนทุกคนมีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น งานทะเบียนราษฎรทำให้ทราบถึงจำนวนประชากร อัตราการเกิด อัตราการตาย อัตราการแจ้งที่อยู่ (ย้ายเข้า - ย้ายออก) เพื่อประโยชน์ในทางการปกครอง ทั้งอาจนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาประเทศ และเพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานศึกษาค้นคว้าทางวิชาการ ซึ่งน่าจะมีการวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าอยู่ในระดับใด ประกอบกับในปี พ.ศ. 2549 คณะกรรมการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี พ.ศ. 2549 เทศบาลตำบลเวียงน้ำ เป็นเทศบาลเดียวที่ไม่ผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดี (ธรรมาภิบาล) และไม่ได้รับโบนัส ในปี พ.ศ. 2550 (หนังสือจังหวัดมหาสารคาม ที่ มท 0857.3/3689 ลงวันที่ 27 มีนาคม 2549) และความพึงพอใจของประชาชนก็เป็นข้อหนึ่งในการที่ไม่ผ่านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีประชาชนมาใช้บริการค่อนข้างมากเพราะสะดวก และ อยู่ในเขตชุมชนเมืองมักจะมีปัญหาและเกิดความไม่เข้าใจและไม่พอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกิดขึ้นเสมอ พอสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น อาจเกิดจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ตั้งอยู่ในตัวเมืองและเป็นเขตชุมชนประชาชนที่มาใช้บริการเป็นคนมีความรู้ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเกรงใจอาจให้บริการขาดความยุติธรรม ไม่มีความเสมอภาค โดยครอบคลุมถึงการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เช่น ประชาชนที่มาต้องการความรวดเร็วซึ่งในบางครั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ มีประชาชนมาติดต่อค่อนข้างมากอาจไม่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยครอบคลุมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกห้องน้ำเพื่อสำหรับให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น งานทะเบียนราษฎรต้องเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน จึงทำให้ประชาชนขาดความเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้เกิดปัญหาว่าเรื่องมาก

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่น ประชาชนขาดความเข้าใจในการปฏิบัติและระเบียบว่างานทะเบียนราษฎรเป็นงานเกี่ยวกับการเก็บเอกสารหลักฐาน

ด้วยประเด็นปัญหาดังกล่าว พร้อมทั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ยังไม่เคยมีผู้ใดทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ แต่อย่างไร ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นและรักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานทะเบียนราษฎรรับผิดชอบและปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้โดยตรงจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและเพื่อนำผลวิจัยไปปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในระดับน้อย

2. ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2551 จำนวน 1,226 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2551 สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ) เพื่อใช้คำนวณกลุ่มตัวอย่าง

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 1,226 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน

3. ระยะเวลาการทำวิจัย ระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2551

4. ตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย จึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แก่ เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร

3. งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎรและการแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

4. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

6. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ประกอบด้วย นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ และเจ้าหน้าที่ตลอดจนลูกจ้างผู้รับผิดชอบด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

7. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นผู้ใดโดยครอบคลุมถึงการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง การให้บริการที่สุภาพกับทุกคนและอำนวยความสะดวกให้กับทุกคนโดยเท่าเทียมกัน

8. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลา กระทัดรัดหรือร่นในการให้บริการ โดยครอบคลุมถึงการให้บริการที่ผู้มารับบริการเข้าใจง่าย ปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วเหมาะสมกับงานที่มารับบริการ

9. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยครอบคลุมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกห้องน้ำพอสำหรับให้บริการ

10. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะบรรลุผล โดยครอบคลุมถึงเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้งานไม่ชะงัก เจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้ง่าย

11. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ โดยครอบคลุมถึงการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงการให้บริการดีขึ้นและมีการให้บริการหลายช่องทาง

12. ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งได้รับความพอใจ ความประทับใจ เป็นเรื่องของความรู้สึก มีใจรับงานบริการ การให้บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจในการให้บริการ โดยครอบคลุมถึงการให้บริการที่เป็นธรรมชาติ เสมอภาคกัน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอไว้คอยบริการ ให้บริการจนงานแล้วเสร็จไม่ให้ผู้มารับบริการยุ่งยาก สับสน ยึดเชื้อ สามารถทำงานแทนกันได้ สามารถติดต่อสอบถามและมีการให้บริการหลายช่องทาง เพื่อไม่ให้ประชาชนเสียเวลาในการเดินทาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงและหน่วยงานอื่นที่สนใจนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น