

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเอง ดังที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่า ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลนี้และกฎหมายอื่น และกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 282 วรรคแรกบัญญัติไว้ว่า รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ถือว่าเป็นสถาบันส่งเสริมการปกครองที่ให้การศึกษาดูงานแก่การปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริง สามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลไปปฏิบัติจัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

เทศบาลเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จการใช้เทศบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว สำหรับประเทศไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กร ปัจจุบันรูปแบบองค์กรของเทศบาล แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนเป็นเทศบาลเมือง คือ ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินงานของท้องถิ่น ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 108)

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็นสองส่วน คือ ส่วนแรก ได้แก่ สถานเทศบาล มีสมาชิกมาจากการเลือกตั้ง

จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน และเทศบาลตำบลมีสมาชิก จำนวน 12 คน สภาเทศบาลทำหน้าที่นิติบัญญัติ คือ พิจารณา ออกกฎหมายท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่าเทศบัญญัติ รวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบในแผนงาน โครงสร้างการพัฒนาส่วนที่สอง ได้แก่ คณะผู้บริหาร ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ได้แก่ นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี 2 คน เลขานุการ และที่ปรึกษา โดยนายกเทศมนตรี เป็นผู้แต่งตั้งจากผู้ที่ไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาล คณะผู้บริหารทำหน้าที่กำหนดนโยบายและ บริหารงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ส่วนการดำเนินงานของเทศบาลเป็นหน้าที่ของ พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น มีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้ารับผิดชอบ กำกับดูแล งานเทศบาลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไป ตามนโยบายของฝ่ายบริหารและระเบียบกฎหมาย

เมื่อเทศบาลตำบลที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลได้บริหารกิจการ เทศบาลครบกำหนดระยะแรกสองปีเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2544 จึงได้มีการจัดสำนักทะเบียน ท้องถิ่นขึ้นตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8 (5) ให้มีสำนักทะเบียน และนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนด โดยสำนักทะเบียน ท้องถิ่น มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบ และควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตการ ปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ให้ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขตปลัดเมืองพัทยาหรือหัวหน้าผู้บริหาร ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นนายทะเบียนท้องถิ่นและอาจมอบอำนาจให้รอง ปลัดเทศบาล ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตรองปลัดเมืองพัทยาหรือรองหรือผู้ช่วยหัวหน้าผู้บริหาร ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนท้องถิ่นได้และให้มีอำนาจ แต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม. 2546 : 15)

งานทะเบียนราษฎรนับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อประชาชนและประเทศชาติ เพราะเนื่องจากประชาชนทุกคนจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนตั้งแต่เกิดจนตายแล้ว งานทะเบียนราษฎรทำให้ทราบถึงจำนวนประชากร อัตราการเกิด อัตราการย้ายที่อยู่ เพื่อ ประโยชน์ในทางปกครอง นำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาประเทศและเพื่อประโยชน์ ในการใช้เป็นหลักฐานศึกษาค้นคว้าทางวิชาการหลายแขนง งานทะเบียนจึงมีความสำคัญต่อ ชีวิตประจำวันมากมายหลายประการ ดังนี้ (กระทรวงมหาดไทย. 2540 : 16)

1. ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลายประเภทที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักในการแยกตัวบุคคลที่เป็น คนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์สัญชาติไทย การจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจดทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

2. ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืน และจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ

3. ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งต่าง ๆ

4. ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

5. ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลสำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

6. ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

7. ทางด้านสิทธิประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประการก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ

8. สัญชาติสถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม

9. ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดหน่วยราชการ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า งานการทะเบียนเป็นหัวใจสำคัญและมีความใกล้ชิดกับประชาชน การบริการงานทะเบียนราษฎรจึงควรกระทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด หากประชาชนเปลี่ยนความคิดที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐให้เป็นด้านบวกมากขึ้นเท่าไร ก็ย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน ได้มากเท่านั้น แต่หากว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการประชาชนเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดผลในทางลบกับหน่วยราชการเป็นอย่างยิ่ง

เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และได้จัดตั้งสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางตลาด เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2544 รับผิดชอบ การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากซึ่งสำนักทะเบียนได้พยายามอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ทะเบียนเพียง 3 คน แต่ต้องให้บริการประชาชน 8,428 คน ในระยะแรกของการให้ บริการของสำนักงานทะเบียน เทศบาลตำบลยางตลาด เป็นการปฏิบัติงาน โดยกฎหมาย ซึ่งเป็นการ โอนงานโดยยังไม่มีความพร้อมในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการของบุคลากรที่ยังขาดการอบรม โดยเฉพาะสถานที่ทำงานคับแคบ เครื่องมือในการให้บริการมีแต่ยังไม่ครบสมบูรณ์ ต้องให้พนักงานด้านอื่นเป็นผู้บริการ จึงทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เนื่อง ๆ ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นผ่านผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลหลายครั้ง ในเรื่องนี้ เทศบาลตำบลยางตลาดได้พยายามปรับปรุงการให้บริการตลอดมา โดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ศึกษาดูงาน ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ (เทศบาลตำบลยางตลาด. 2552 : 8) แต่ผลการให้บริการยังไม่ได้มีการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของเทศบาลตำบลยางตลาด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาการขอรับบริการ ต่อการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาการขอรับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่เขตเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ รวม 1,584 คน (สถิติผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลยางตลาด. 2552)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 320 คน คำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727)

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ดังนี้

3.1.1 เพศ

3.1.2 อาชีพ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 ช่วงเวลาขอรับบริการ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ 5 ด้าน โดยใช้กรอบแนวคิดของมิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400) ดังนี้

3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวก ความชอบ ความประทับใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคลจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

2. การให้บริการ การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานใด ๆ จากผู้ให้บริการ ไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการ การกระทำในสิ่งใด ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ โดยมาจากภายในจิตใจของผู้ให้บริการก็จะเป็นการสร้าง ความประทับใจ ให้ผู้มารับบริการอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ที่มารับบริการด้วยความ ยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกับทุกคน ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ

2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจนง่ายต่อการปฏิบัติ มีการกำหนดระยะเวลาไว้ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการตามเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุ่มเทเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลเสมอ กรณีให้บริการไม่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่แจ้งไว้

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างเพียงพอ มีตัวอย่างของการกรอกเอกสารแบบฟอร์มอย่างเพียงพอ มีวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารนำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างเพียงพอ จัดสถานที่จอดรถไว้บริการอย่างพอเพียง มีโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอการบริการอย่างพอเพียง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงหยุดพักกลางวันเพียงพอ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอ ถ้าบริการไม่เสร็จตามที่แจ้งไว้ มีการบริการในวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้ มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ มีแผ่นพับหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่สวยงาม มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนในการติดต่อบริการ มีโทรศัพท์ไว้สำหรับการบริการอย่างสะดวก มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีป้ายแสดงวิสัยทัศน์หรือหลักการดำเนินงานของสำนักงาน สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

3. ประชาชน หมายถึง บุคคลในเขตเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

4. สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง ส่วนราชการหนึ่งใน เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนในเขตเทศบาล

5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบในการวางแผนการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY