

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีคุณภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชนและการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อนยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ทุกรัฐบาลต่างเร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ^๑

งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลจำนวนพลเมืองของประเทศเริ่มตั้งแต่ การแจ้งเกิด การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งตาย หรือ การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน ฯลฯ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีปริมาณมากจะต้องจัดเก็บและแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันตลอดเวลา โดยเฉพาะการใช้และประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเพื่อประโยชน์ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การพิสูจน์ตัวบุคคลและการวางแผนพัฒนาประเทศในทุกด้าน

งานบัตรประจำตัวประชาชน บัตรประชาชนเป็นเอกสารราชการที่ออกให้สำหรับคนไทยเท่านั้น เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการแสดงตน เพื่อพิสูจน์และยืนยันบุคคลในการติดต่อราชการ การ

^๑กรมการปกครอง , กองงานวิจัยและประเมินผล, “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพบทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, **เทศาภิบาล** , (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น , ๒๕๔๓), หน้า ๗.

ขอรับบริการหรือสวัสดิการในด้านต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐรวมทั้งใช้ประกอบการทำธุรกิจต่างๆ ทำนิติกรรม

ทั้งงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในความรับผิดชอบของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนในประเทศที่มีฐานข้อมูลทางการทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น ดังนั้น ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นจึงถือว่าเป็นหัวใจแห่งงานบริการประชาชน ข้าราชการเหล่านี้จะต้องมีการเรียนรู้พัฒนางาน พัฒนาตนเอง ให้มีความพร้อม มีทัศนคติที่ดีต่องานและประชาชนมีจิตใจบริการ

เทศบาลเป็นองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งถือกำเนิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๖ ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลเมื่อพ.ศ. ๒๔๗๖ ภายใต้รัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น^๒ นายปรีดี พนมยงค์ นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่น ที่ใช้อยู่ในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทย ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมจนเป็น “พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖” เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในท้องถิ่นของตนด้วยการเลือกตั้งตัวแทน ซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นมาเป็นผู้บริหาร และกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ โดยมีการแบ่งเทศบาลออกเป็น ๓ ระดับ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ ๒ ประการ คือ

หน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำและหน้าที่ที่เทศบาลอาจจัดทำได้ตามกำลังความสามารถ ซึ่งจะกระทำได้หรือไม่ก็ได้ ซึ่งกิจการต่างๆ ในหน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำหรืออาจกระทำได้นี้ เรียกได้ว่าเป็น การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ความหมาย “บริการสาธารณะ (Public Service) คล้ายกับความหมายของสินค้าสาธารณะว่าหมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งออกเป็นได้ ๒ ประเภท คือ กิจการที่สนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต” การกระจายอำนาจในการปกครองส่วนกลางไปให้ท้องถิ่นก็เพื่อให้องค์กรท้องถิ่นจัดให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างประหยัดมีประสิทธิภาพ และตรงตามความประสงค์ของประชาชน ด้วยเหตุผลว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบถึงความต้องการของท้องถิ่นนั้นได้ดีกว่าบุคคลจากท้องถิ่นอื่นและยิ่งกว่านั้นประชาชนผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นอยู่นั้นย่อมมีความรู้สึกผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นๆ ยิ่งกว่าผู้อื่น

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง^๓ ได้เปิดดำเนินการด้านการทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๙ โดยครั้งแรกได้จัดทำการทะเบียน

^๒ธนสวรรค์ เจริญเมือง, เทศบาลในทศวรรษหน้า เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง, โครงการศึกษาการปกครองท้องถิ่น, คณะสังคมศาสตร์, (เชียงใหม่, ๒๕๔๒), หน้า ๒๓.

^๓งานประชาสัมพันธ์, ชุมแสงสารเทศบาลเมืองชุมแสง, (นครสวรรค์ : โรงพิมพ์นิวเสรินคร, ๒๕๔๔), หน้า ๓๖.

ตามวิธีการและจำนวนที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ดังนี้ ทะเบียนสำมะโนครัว, ทะเบียนคนเกิด, ทะเบียนคนตาย, ทะเบียนทหารตายคลอด, ทะเบียนบ้าน และได้มีการแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาลอีกหลายครั้ง จนในปี พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔” ขึ้นโดยยกเลิกกฎหมายการทะเบียนราษฎรเดิมทั้งหมด ซึ่งให้บริการในเรื่อง การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลภายนอกออกจากทะเบียนบ้าน การแจ้งการปลูกบ้านใหม่ การแจ้งรื้อถอนหมายเลขประจำบ้าน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้านและบุคคล ในส่วนของงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสงได้รับมอบตามมติคณะรัฐมนตรีที่ให้กองบัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครองดำเนินการตามโครงการปรับปรุงการผลิตบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มาตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๑ ซึ่งให้บริการในเรื่องการขอมีบัตร (ขอเป็นครั้งแรก, เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน, บุคคลได้รับการยกเว้น – พันสภาพการยกเว้น) , มีบัตรใหม่ (บัตรหมดอายุ, บัตรหาย-บัตรถูกทำลาย) , เปลี่ยนบัตร (บัตรชำรุดเปลี่ยนชื่อตัว – ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรเพียง ๒ คน ซึ่งจะให้บริการทั้งงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง ได้พยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการแต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่มากพอสมควร เนื่องจากการให้บริการต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และคำสั่งที่กำหนดไว้ ฉะนั้น เมื่อมีกระบวนการ มีขั้นตอนในทางปฏิบัติจึงพบปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุ

๑. เจ้าหน้าที่ของทางราชการที่เป็นผู้ปฏิบัติ ไม่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนหลายด้าน เช่น เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทักษะคติส่วนตัวต่อการให้บริการ วางตัวไม่เหมาะสม ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารไม่เข้าใจ เป็นต้น

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจระบบราชการ ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด มีทัศนคติไม่ดีต่อทางราชการ เป็นต้น

๓. กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติได้กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาอย่างเป็นขั้นตอน ถึงแม้ว่าจะมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ออกมาใช้บังคับให้หน่วยงานต่างๆ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ แต่การปฏิบัติงานในบางเรื่องยังมีปัญหาอยู่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สนใจติดตามปรับปรุงแก้ไขให้ทันเหตุการณ์

๔. สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่คับแคบไม่ทันสมัย อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ในสำนักงานยังมีความไม่เหมาะสมหลายประการ เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการประชาชนไม่มีประสิทธิภาพด้วย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตรฯ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง มีส่วนที่ต้องรับผิดชอบการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ตามภารกิจของตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง

“คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการ มีความสุขความพอใจ ดังคำขวัญของงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลเมืองชุมแสงที่ว่า “วิสัยทัศน์กว้างไกล เต็มใจบริการ ประสานแก้ปัญหา สร้างศรัทธาประชาชน”

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ มีอะไรบ้าง

๑.๔. ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาจากงานวิจัยของสุพร นวลศรีฉำ^๔ จากงานวิจัยของชูโชค ทิพย์โสทธิ^๕ และจากงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว^๖ สรุปได้ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการบริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๓) ด้านประชาสัมพันธ์ และ ๔) ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาจากงานวิจัยของสุพร นวลศรีฉำ^๔ จากงานวิจัยของชูโชค ทิพย์โสทธิ^๕ และจากงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว^๖ สรุปได้ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการบริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๓) ด้านประชาสัมพันธ์ ๔) ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่

^๔สุพร นวลศรีฉำ, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๖.

^๕ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๖.

^๖ยุภาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๑.

^๗สุพร นวลศรีฉำ, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดจันทบุรี”.

^๘ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร”.

^๙ยุภาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”.

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขอบเขตด้านประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่เทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีจำนวน ๖,๖๕๖ คน^{๑๐}

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๗ คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะ ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๘ ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕. สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับ “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ไว้ดังนี้

๑.๖.๑ **คุณภาพ** หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยประชาชนมีความพอใจต่อผลการปฏิบัติงานจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน

^{๑๐}สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง, จำนวนประชากร ณ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๘, (นครสวรรค์ : เทศบาลเมืองชุมแสง, ๒๕๕๘), (อัดสำเนา).

ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๖.๒ การให้บริการ คือ การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการที่ดี อย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน สรุปได้ ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ระบบที่สำคัญที่สุดในการประมวล ผลักดัน และกำกับให้ปัจจัยต่างๆที่เป็นทรัพยากรการจัดการประเภทต่างๆ สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๓) ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสาร ความคิดเห็น ข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่างๆ ไปสู่ประชาชน เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างเทศบาลกับประชาชน เพื่อหวังผลในความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ หมายถึง อาคารสถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ ที่เทศบาลจัดไว้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

๑.๖.๓ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานทะเบียนราษฎร ตาม พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ และบัตรประจำตัวประชาชน ตาม พ.ร.บ. บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมรวมกับ พ.ร.บ. บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๒

๑.๖.๔ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง หมายถึง หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ รวมทั้งงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยตั้งอยู่ที่ อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๒ ทำให้ทราบการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ และเทศบาลอื่นต่อไป