

บทที่ 1

บทนำ

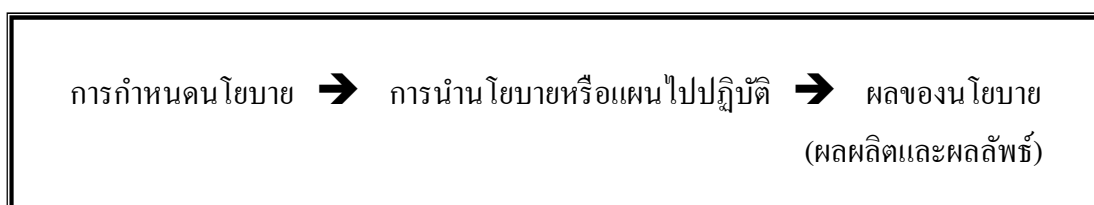
ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 78 มาตรา 283 กำหนดให้รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการ สาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม จากบทบัญญัติดังกล่าวจะเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่น

การบริหารจัดการโดยประชาชนในท้องถิ่นและดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น จากที่กล่าวข้างต้นแล้ว จะเห็นว่าการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่เนื่องจากปัญหาและความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของแต่ละท้องถิ่นจึงมีความแตกต่างกันออกไปตามปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นหนึ่งอาจจะไม่ใช่ปัญหาและความต้องการของอีกท้องถิ่นหนึ่งก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ท้องถิ่นใดมีปัญหาและความต้องการด้านใด ก็จะทำให้ความสำคัญและมุ่งเน้นที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการด้านนั้น ๆ เป็นหลัก

ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นไม่ว่าด้านใดก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นองค์กรสาธารณะ (Public Organization) (พิทยา บวรวัฒนา, 2544: 1) จะมีบทบาทเป็นตัวแสดงนโยบายเจ้าของเรื่อง (Focal Policy Actor) ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ตามกระบวนการนโยบายสาธารณะ (Public Policy Process) กล่าวคือ จะเริ่มจากการกำหนดนโยบายหรือแผนก่อน จากนั้นนำนโยบายหรือแผนที่กำหนดขึ้นไปปฏิบัติในประสบผลสำเร็จ จนได้รับผลงาน (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ออกมา เมื่อเป็นเช่นนี้ภารกิจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงหมายถึง การดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปปฏิบัติ และผลของแผนพัฒนาท้องถิ่น (ผลผลิตและผลลัพธ์) ดังภาพ ดังนี้



ภาพ 1 การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปปฏิบัติ และผลของแผนพัฒนาท้องถิ่น (ผลผลิตและผลลัพธ์)
ที่มา: สุวรรณ พินตานนท์ (2546: 29)

เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีคุณภาพต่อผู้ให้บริการให้มากขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 จึงมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาและจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นภาพสะท้อนให้ท้องถิ่นได้ทราบถึงคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการหาแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดีขึ้น อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริงจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน (อัมพา โพธิ์นิล, 2549: 2)

การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรถือว่าเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง แต่เดิมการจัดให้บริการโดยสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอเท่านั้น เมื่อมีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้เทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลรวม 980 แห่ง ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร มีบางจังหวัดที่นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาให้บริการกับประชาชนซึ่งได้ดำเนินการแล้ว 505 แห่ง จากสำนักทะเบียนทั้งหมด 1,077 แห่ง โดยสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปได้ทั่วประเทศ ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การให้บริการของภาครัฐนั้นจะมีไม่เพียงพอและทั่วถึงประชาชนผู้มารับบริการ ไม่สามารถจะเรียกร้องหรือถามหาคุณภาพของการให้บริการที่ดีได้ เนื่องจากข้าราชการซึ่งเป็นผู้จัดให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะยึดติดกับแนวคิดแบบดั้งเดิม คือ จะต้องเป็นเจ้านายของประชาชน ผู้มาใช้บริการเจ้าหน้าที่ยึดติดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไปโดยไม่มีการผ่อนปรน ซึ่งการ

ให้บริการของภาครัฐแตกต่างกับการให้บริการของภาคเอกชนอย่างสิ้นเชิง ทำให้การให้บริการของรัฐมักไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

การมาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่เป็นของเทศบาล ผู้มารับบริการจำเป็นจะต้องมารับบริการโดยไม่มีทางเลือกอื่นเลย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ส่งผลให้สุขาภิบาลทุกแห่งเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาล ตามที่พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ส่งผลให้เทศบาลมีภารกิจหน้าที่มากขึ้น ประกอบกับแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารัต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 245 ภารกิจ จากส่วนราชการที่จะต้องถ่ายโอน ภารกิจ 50 กรม 14 กระทรวง

งานด้านทะเบียนราษฎรเป็นภารกิจหนึ่งที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนภารกิจในปี พ.ศ. 2545 ซึ่งถือเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ โดยภารกิจด้านทะเบียนราษฎรในความรับผิดชอบของเทศบาลประกอบด้วย การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ และการขอเลขที่บ้าน จากภารกิจที่ได้รับการมอบหมายดังกล่าวทำให้เทศบาลจะต้องให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รับผิดชอบ ตอบสนองและไม่เอินเอียง อีกทั้งจะต้องทำงานให้คุ้มค่าเงินซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาษีประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเลือกวิธีการที่มีประสิทธิผลที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานตามอุดมการณ์การปกครองระบอบประชาธิปไตย “การปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน”

อำเภอเมืองเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางตอนกลางของจังหวัดเชียงใหม่ มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอใกล้เคียงดังนี้ ทิศเหนือติดกับอำเภอแมริม ทิศตะวันออกติดกับอำเภอสันทรายและสันกำแพง ทิศใต้ติดกับอำเภอสารภีและอำเภอหางดง ทิศตะวันตกติดกับอำเภอหางดง อำเภอเมืองเชียงใหม่แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 ตำบล 78 หมู่บ้าน ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 11 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครเชียงใหม่ เทศบาลตำบลช้างเผือก หนองป่าครั่ง แม่เหิยะท่าศาลา สุเทพป่าแดด หนองหอย ฟ้าฮ่าม สันผีเสื้อ และองค์การบริหารส่วนตำบลช้างเผือก

มีสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเชียงใหม่ 1 แห่ง รับผิดชอบ 3 ตำบล คือ ตำบลสันผีเสื้อ ตำบลฟ้าฮ่าม และตำบลช้างเผือกบางส่วน มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล 8 แห่ง

คือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแม่เหิยะ สุเทพ ป้าแดง ช้างเผือก หนองหอย หนองป่าครั่ง ท่าศาลา และนครเชียงใหม่ ดังนี้

การให้บริการของสำนักทะเบียนของท้องถิ่นเทศบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการรับใช้ประชาชน การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ให้มีความสุขกาย ความสุขใจหรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2553: 13) โดยการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนมีการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป เช่น การบันทึกสถานะของบุคคลในเอกสารการลงทะเบียนราษฎร การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน เป็นต้น ซึ่งแต่ละวันมีประชาชนในเขตท้องที่มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้รับบริการ คือ ประชาชนทั่วไป และผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น หากเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในระยะเวลาที่กำหนด จะเกิดความพึงพอใจในการให้บริการโดยความรู้สึกจะตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายในการรับบริการ รวมทั้งไม่พอใจในการให้บริการ ซึ่งอาจจะเกิดปัญหาตามมา เช่น การร้องเรียนในการให้บริการ การยุติการให้บริการ โดยทุกๆ สิ่งที่ทำให้บริการจะพยายามทำเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพที่ดี และการบริการชั้นเยี่ยมก็จะไร้ความหมายโดยสิ้นเชิง หากผู้ให้บริการไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจได้ (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546: 17)

เทศบาลตำบลป่าแดงเป็นอีกหนึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่ในรับผิดชอบในงานทะเบียนราษฎร และต้องรับผิดชอบพื้นที่ในตำบลป่าแดง อำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ อีกทั้งเป็นอีกหนึ่งเทศบาลที่ได้รับการผ่านหลักเกณฑ์ของสำนักทะเบียนกลาง และผ่านหลักเกณฑ์ในการขอเปิดให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังสามารถจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่น ณ สำนักงานเทศบาลได้ เทศบาลตำบลป่าแดงมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 14,387 คน เป็นชาย 6,719 คน หญิง 7,668 คน ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่ประกอบอาชีพรับจ้าง รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย รับราชการ และเกษตรกรรม เป็นต้น (เทศบาลตำบลป่าแดง, 2556: ระบบออนไลน์) ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรในเขตพื้นที่ดังกล่าวมีจำนวนมากพอสมควร การที่มีประชากรในพื้นที่เป็นจำนวนมากนี้จะทำให้การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักท้องถิ่นของเทศบาลตำบลป่าแดงเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎร อีกทั้งการดำเนินงานทะเบียนราษฎรดังกล่าวไม่สะดวก รวดเร็ว และอาจเกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานเกิดขึ้นได้

ดังนั้นเพื่อให้การบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างมีคุณภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว และที่สำคัญมีการดำเนินงานที่มีความโปร่งใสซึ่งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นไปตามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการอย่างแท้จริง ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการเพื่อให้เกิดการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพในเขตเทศบาลตำบลป่าแดด อีกทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด สามารถนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีดังต่อไปนี้

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่สามารถนำมาวางแผนปรับปรุงวิธีการให้บริการและวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น

2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตท้องที่อื่น สามารถนำวิธีการตลอดจนผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของหน่วยงานต่อไปได้

ขอบเขตของการศึกษา

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นศึกษา คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งได้แก่ การศึกษาคุณภาพการรับบริการที่เกิดจากกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลของการให้บริการที่เกิดจากการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

การศึกษาค้นคว้าการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ได้แก่ คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักนิติธรรม คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักคุณธรรม คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักความโปร่งใส คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักความร่วมมือ คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักความรับผิดชอบ และคุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักความคุ้มค่า พร้อมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ข้าราชการและพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6 ราย
2. ประชาชนผู้ใช้บริการงานจากทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 180 ราย

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษาสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามคำศัพท์เฉพาะไว้ดังต่อไปนี้

คุณภาพ หมายถึง ระดับคุณภาพของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะแก่ผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด โดยวัดคุณภาพออกเป็นระดับต่าง ๆ จำนวน 5 ช่วงได้แก่

- 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด

การให้บริการ หมายถึง การนำเครื่องมืออุปกรณ์ไปให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งการต้อนรับ การพุดจา ทักทาย ให้คำปรึกษาแนะนำตามจุดประสงค์ที่ผู้มาขอรับบริการต้องการ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง วิธีการใช้อำนาจที่ดีของผู้มีอำนาจเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรโดยเป็นเรืองของการพัฒนาและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวของประชาชน การเข้าถึงข้อมูลการตัดสินใจ และการตรวจสอบ ลดการทุจริตคอร์รัปชั่นลงเพื่อให้เกิดความโปร่งใส

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง หมายถึง งานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติ
ทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอ
เมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะตัวของผู้เข้ามาใช้บริการที่ตอบสนอง
คำถามในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกของผู้มารับบริการแต่ละคน โดย
อาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นพื้นฐานสำคัญในการแสดงออกซึ่งความรู้สึก
นั้น ๆ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลป่าแดด ประกอบด้วย นายทะเบียน ผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียน
เจ้าหน้าที่ทะเบียน และพนักงานจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน