

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดขอบเขตและแนวทางการบริการประชาชนของรัฐไว้ชัดเจน ซึ่งกำหนดแนวนโยบายพื้นฐานไว้ในหมวดที่ 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐรวม 19 มาตรา โดยเฉพาะมาตรา 77 ซึ่งกำหนดไว้ว่า รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการและพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ การบริการประชาชนของรัฐเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของกรมมีรัฐก็เพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของผู้คนในรัฐ และดำเนินการให้เป็นไปตามกติกาดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อเป้าหมายสำคัญคือ ความมั่นคงแห่งรัฐ และความอยู่ดีกินดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วกัน ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่สำคัญในการจัดการในเรื่องความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์บำรุงสุข พัฒนาการบริการและกระจายบริการสาธารณะเหล่านั้นให้แก่ประชาชนในสังคม ด้วยนัยข้างต้น รัฐมีหน้าที่ต้องจัดบริการอย่างหลากหลาย ตั้งแต่ต้นนอนจนเข้านอน และขณะตื่นนอนหลับ บุคคลล้วนต้องพึ่งบริการจากรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องข่าวสารการเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การประกอบอาชีพ การคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของบุคคลและทรัพย์สิน ยิ่งกว่านั้น บุคคลล้วนต้องใช้บริการจากรัฐ ตั้งแต่เกิดจนตาย และรัฐเองก็มีหน้าที่ต้องสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่สังคมด้วย (สุกชัช ยาวะประภาส. 2546 : 11-12)

การส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่า เป็นนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงเวลาปัจจุบันซึ่งเป็นรอยต่อของศตวรรษใหม่ กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ประชาธิปไตยทั้งในด้านการเมือง การปกครอง และในด้านวิถีชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมของประชาชน เป็นกระแสเรียกร้องที่ก่อให้เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก กระแสดังกล่าวก็กระทบกับกระแสการเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและกระแสสิทธิมนุษยชน

ล้วนแต่พุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ ประชาชน ผู้เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาค และโลกใบนี้ ดังนั้นการส่งเสริมบริการประชาชนของรัฐ จึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและในทุกประเทศ บริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้น มีหลากหลายรูปแบบ และมีตั้งแต่บริการเบื้องต้นที่ไม่สลับซับซ้อนไปจนถึงบริการที่ยุ่ยากซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่างได้พยายามดำเนินการในหลายลักษณะเพื่อให้ส่งผลต่อบริการที่ดีขึ้น ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมาก ได้ทบทวนสถานการณ์และบทบาทของตนเองจึงได้จัดทำแผนทิศทางเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการต่าง ๆ การส่งเสริมสนับสนุนและเร่งเร้าให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสนองความต้องการของประชาชนนั้น ในช่วง 2-3 รัฐบาลที่ผ่านมาได้กำหนดให้มีปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ในรัฐบาลนายบรรหาร ศิลปอาชา ปี 2540-2541 ในรัฐบาลพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ ปี 2542-2544 ในรัฐบาลนายชวน หลีกภัย และปี 2545-2546 ในรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร โดยมีวัตถุประสงค์ที่แสดงถึงความห่วงใยของรัฐบาลในการให้บริการประชาชน กระตุ้นและส่งเสริมให้ส่วนราชการให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของรัฐด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ ประชาชนผู้บริโภค และภาคเอกชน ผู้ประกอบการ (สุภรชต์ โชติคุณาน. 2546 : 27-28)

งานทะเบียน เป็นงานที่สำคัญประการหนึ่งของกระทรวงมหาดไทย เป็นฐานข้อมูลที่มีความสำคัญต่อบุคคล ชุมชน ท้องที่และเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ การปฏิบัติงานทะเบียนจึงเป็นการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติต้องเป็นผู้มีความรู้ และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเนื้อหาของงานและความสำคัญของงานทะเบียนที่จะส่งผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของประชาชน ความสงบเรียบร้อยของสังคม ความมั่นคงและปลอดภัยของประเทศ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนจะต้องปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม มีจิตสำนึกที่ถูกต้อง มีทัศนคติและค่านิยมในคุณค่าใหม่ของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานของรัฐ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษามาตรฐานแห่งความดี ชำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรี เกียรติคุณ ความเลื่อมใสศรัทธา ได้ผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้รับการยกย่องและยอมรับจากบุคคลทั่วไป (สำนักบริหารการทะเบียน. 2546 : 1)

สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการทะเบียนซึ่งครอบคลุมวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ปัจจุบันให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนในความรับผิดชอบ รวมทั้งสิ้น 15 งาน ได้แก่ งานทะเบียน

ครอบครัว งานทะเบียนพันธุกรรม งานทะเบียนบุคคล งานทะเบียนนิติกรรม งานทะเบียน
 อารูปริน งานทะเบียนสัตว์พาหนะ งานทะเบียนเกาะ งานทะเบียนศาลเจ้า งานทะเบียน
 มัสยิดอิสลาม งานทะเบียนมูลนิธิ งานทะเบียนสุสานและฌาปนสถาน งานทะเบียนสมาคม
 งานทะเบียนชายทอดตลาดและค้ำของเก่า งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนบัตรประจำตัว
 ประชาชน โดยบทบาทและหน้าที่แล้วสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง มีภารกิจในการให้บริการ
 สาธารณะครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชนทั้งหมด โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎร เป็นงาน
 ทะเบียนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับทะเบียนบ้าน การแจ้งเกิด การแจ้งเกิดเกินกำหนด การแจ้งตาย
 การแจ้งตายเกินกำหนด การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน และการขอแก้ไขรายการ
 ในทะเบียนบ้าน (ที่ทำการปกครองอำเภอห้วยผึ้ง. 2549 : 1)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า บทบาทภาระหน้าที่ของงานทะเบียนราษฎรคือ การให้
 บริการงานทะเบียนให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง การพัฒนาระบบบริหารงานให้
 มีคุณภาพเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัยและสอดคล้อง
 กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้ภารกิจด้านการบริหารงานการให้บริการของสำนักทะเบียน
 ชิงชახขอบเขตและมีปริมาณงานกว้างขวางยิ่งขึ้น ในปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง
 จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานซึ่งมีหน้าที่
 โดยตรงการเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัด
 กาฬสินธุ์ ได้ยื่นเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนผู้ใช้บริการถึงการปฏิบัติงานของพนักงาน
 เกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวบ่อยครั้ง อาทิเช่น การบริการบางครั้งมีขั้นตอนและระเบียบที่
 ยุ่งยาก (ชาญ นันเยี่ยม. 2550 : สัมภาษณ์) การบริการล่าช้า ขาดความเสมอภาค
 (บัววรรณ ภูโสภา. 2550 : สัมภาษณ์) และพนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย ขาดความละเอียด
 รอบคอบในการทำงาน (นาง นันวิชัย. 2550 : สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ
 งานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อจะเป็นประโยชน์ใน
 การหาแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพ และมาตรฐาน
 การบริการที่เท่าเทียมกัน และสามารถสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ
 สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

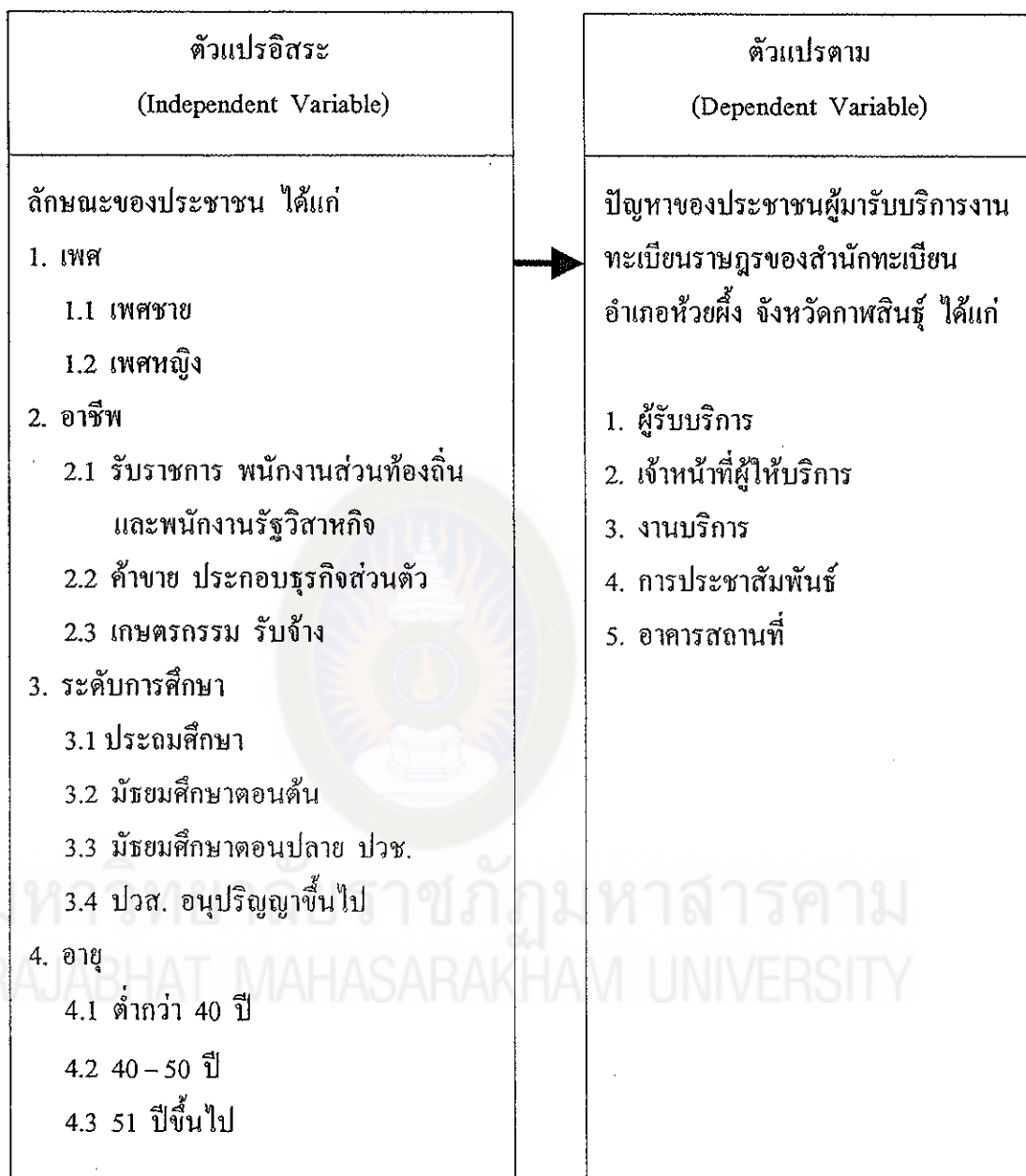
ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ แตกต่างกัน มีระดับ
ปัญหาต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์
แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงาน
ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้กรอบแนวคิด
ของกรอนรูส์ (Gronroos, 1990 : 193) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยปัญหาของ
ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์
ดังนี้

1. ผู้รับบริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. งานบริการ
4. การประชาสัมพันธ์
5. อาคารสถานที่

โดยแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - เดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 12,590 คน

3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 388 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) และการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ผู้รับบริการ

4.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.3 งานการบริการ

4.2.4 การประชาสัมพันธ์

4.2.5 อาคารสถานที่

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรค หรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการรับบริการงานทะเบียนราษฎรได้ตามที่ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ซึ่งจำแนกได้ ดังนี้

1.1 ด้านผู้รับบริการ หมายถึง ปัญหาของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ปัญหาด้านบุคลิกภาพ การแสดงสีหน้าที่ท่าทาง การแต่งกาย การให้ความสนใจผู้มารับบริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่แสวงหาผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ

1.3 ด้านงานการบริการ หมายถึง ปัญหาด้านความรวดเร็วในการให้บริการ การชี้ต่อนต่อการให้บริการ การรวมการบริการไว้จุดเดียว และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ปัญหาด้านการให้ความรู้แก่ผู้มาติดต่อการแจกเอกสารแผ่นพับ บอร์ดแสดงขั้นตอนและการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ

1.5 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ปัญหาด้านความสะดวกสบายในการติดต่องาน ความสะอาด และอากาศถ่ายเทได้สะดวก

2. งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ ทะเบียนบ้าน การแจ้งเกิด การแจ้งเกิดเกินกำหนด การแจ้งตาย การแจ้งตายเกินกำหนด การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน และการขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน

3. การบริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่บริการของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

5. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ คือ

5.1 นายทะเบียนอำเภอ (นายอำเภอ)

5.2 ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ (ปลัดอำเภอ ตั้งแต่ระดับ 3 ที่ได้รับการแต่งตั้ง)

5.3 เจ้าหน้าที่ปกครอง เจ้าหน้าที่สายปกครองที่เริ่มจากระดับ 1-5 ที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

6. สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง หมายถึง ที่ทำการปกครองอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งครอบคลุมตำบลนิคมห้วยผึ้ง ตำบลคำบาง ตำบลไค้โนน และตำบลหนองอีบุตร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ นำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไข และจัดอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น