

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (แก้ไขปรับปรุงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 บังคับใช้ 3 ตุลาคม 2545) ได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในบรรดาส่วราชการตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าว การบริหารราชการ ส่วนภูมิภาคเป็นส่วนราชการที่ใหญ่ที่สุด การตั้ง ยุบและเปลี่ยนแปลงเขตจังหวัดให้ตราเป็นพระราชบัญญัติและมีฐานะเป็นนิติบุคคล อำเภอเป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาคที่เล็กที่สุด การตั้ง ยุบและเปลี่ยนแปลงเขตอำเภอให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ถึงแม้อำเภอไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลเหมือนจังหวัด แต่นับเป็นหน่วยงานทางราชการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือ เป็นหน่วยงานภูมิภาคในการบริหารราชการของ กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ลงมาปฏิบัติในส่วนภูมิภาคโดยรองรับนโยบายจากส่วนกลางและจังหวัดมาปฏิบัติให้บริการแก่ประชาชน และสะท้อนความต้องการของประชาชนไปยังจังหวัด และส่วนกลางตามลำดับงานของอำเภอ จึงให้บริการทั้งแนวตั้งและแนวนอน ซึ่งมีนายอำเภอเป็นหัวหน้ารับผิดชอบ ควบคุมกำกับดูแลติดตามผลการปกครองทั่วไปในอำเภอ มีปลัดอำเภอซึ่งเป็นข้าราชการฝ่ายปกครอง เป็นผู้ช่วยนายอำเภอ ทำหน้าที่ประสานกับกระทรวง และกรมอื่น ๆ ในงาน เฉพาะด้านที่มาประจำอำเภอนั้น ๆ ตามกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดว่า การแบ่งส่วนราชการของอำเภอ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของภาระหน้าที่ราชการเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง . 2550 : บทคัดย่อ)

งานทะเบียนราษฎร นับว่าเป็นงานหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของกรมการปกครอง เป็นงานเกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนอกจากมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายแล้ว จะต้องตระหนักมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน (สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร. 2536 : บทคัดย่อ)

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูล

ทางสถิติ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักบริหารงานทะเบียนกรมการปกครอง. 2540 : 1)

สรุปความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 8 ประการ ดังนี้ (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : 106 - 107) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ด้านกฎหมาย ด้านการเมือง ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านสิทธิของประชาชน และด้านการปกครอง

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบ ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน (สำนักทะเบียนกลาง. 2546 : บทคัดย่อ)

การทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้ง การรับแจ้ง การจดหรือบันทึก รายการต่าง ๆ ของบุคคลในเอกสารราชการซึ่งเรียกว่า “เอกสารการทะเบียนราษฎร” โดยมีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อในการบริหารการจัดการงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนตั้งแต่เรื่องของสถิติข้อมูลเชิงมหภาค ลึกลงไปถึงข้อมูลรายการส่วนบุคคลซึ่งเป็นรายละเอียดอันบ่งบอกถึงสถานภาพและสถานการณ์ดำรงอยู่ในประเทศของบุคคลนั้น ๆ (สำนักทะเบียนกลาง . 2548 : บทคัดย่อ)

กฎกระทรวงกำหนดให้คนต่างด้าวปฏิบัติเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2548 ให้คนต่างด้าวปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับการแจ้งเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การเพิ่มหรือจำหน่ายรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การสำรวจตรวจสอบหรือแก้ไขปรับปรุงรายการทะเบียนราษฎร การจัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำบัตรประจำตัว และการอื่นใดอันเกี่ยวกับคนต่างด้าว(ส่วนการทะเบียนราษฎร สำนักการบริหารการทะเบียน. 2549 : 15)

ในแต่ละวันสำนักทะเบียน อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีประชาชน มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากอำเภอเซกา เป็นอำเภอขนาดใหญ่ครอบคลุมพื้นที่ จำนวน 9 ตำบล 135 หมู่บ้าน ทำให้เกิดสภาพปัญหาในการให้บริการและการรับบริการ ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการในแต่ละวัน ทำให้การบริการล่าช้า ความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับการเขียนคำร้อง ของผู้มารับบริการมีไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเปรียบเทียบ ระดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ ระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดจากการวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เพื่อให้ผู้มีอำนาจนำไปปรับปรุง แก้ไข ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานให้ดีขึ้น รวมทั้งจะได้ เป็นสารสนเทศในการกระตุ้นเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการประชาชนเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการ เกิดความ พึงพอใจมากที่สุดตลอดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการรับบริการ ด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

คำถามการวิจัย

1. ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ระดับใด
2. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน อำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ สำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ช่วงเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2549 จำนวน 1,200 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้ขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร่ ยามานะ (Yamane. 1973 : 727) จำนวน 300 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ แยกเป็นเพศชายและเพศหญิง

3.1.2 อาชีพ แยกเป็นกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม ได้แก่ อาชีพรับราชการ

หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

3.2.2 ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ

3.2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ

3.2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

3.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2. ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

ทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับผู้มารับบริการตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียวกัน การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย คือ

1. นายทะเบียน นายอำเภอ
2. ผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) เจ้าหน้าที่ปกครอง ตั้งแต่ระดับ 3 ที่ได้รับการแต่งตั้ง
3. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร (เจ้าหน้าที่ปกครอง)

สำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา หมายถึง สำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา ตำบลเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสังเกตเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูล ประกอบการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง และควบคุมการทำงานของผู้มีอำนาจหน้าที่ และความ รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY