

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศจำนวน 579 แห่ง ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล และได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่และมีระบบเช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล ก่อนที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น (กรมการปกครอง. 2543 : คำสั่ง) ทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) ที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) นำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. 2540 : 1) งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจดบันทึกการตาย ข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งงานเกิด ตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และย้ายถิ่นที่อยู่ รายการต่างๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน งานทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญต่อการบริหารประเทศหลายประการ ประการแรก ด้านการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ได้แก่ ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนดังนี้ ประการที่สอง ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมาย ที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดาชื่อใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ ประการที่สาม ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง ประการที่สี่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน ประการที่ห้า ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ

และอัตราค่าสิ่งบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนการจัดหาอาคารสถานที่ศึกษา ประการที่หก ด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิดการตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูล ที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว ประการที่เจ็ด ด้านสิทธิ ของประชาชน เอกสารด้านทะเบียนราษฎรได้ก่อให้เกิดสิทธิประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะแสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็น หลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น และประการที่ 8 ด้านการปกครอง การทะเบียน ราษฎรมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงาน การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้ง การจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตราค่าสิ่งเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือ สัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : 10)

จึงกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชน ทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบ ในการ ดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนใน การนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐและ เอกชน (สำนักทะเบียนกลาง. 2546 : คำนำ)

เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เดิมมีฐานะเป็น สุขาภิบาลจัดตั้งขึ้นโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 มีพื้นที่ทั้งหมด 8.22 ตารางกิโลเมตร รับผิดชอบพื้นที่ตำบลเกษตรวิสัยทั้งหมด ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน 13 ชุมชน จากการเปลี่ยนแปลงตามประกาศของกระทรวงมหาดไทยดังกล่าว ทำให้เทศบาลตำบลเกษตรวิสัยรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรวิสัย และ เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา ปัจจุบันสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัยให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชน จำนวน ประชากร เพศชาย 5,864 คน และเพศหญิง 6,110 คน รวมทั้งประชากรทั้งสิ้น 11,974 คน มีจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย จำนวน 8,696 คน (สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย. 2552 : 12)

ในระยะแรกของการให้บริการของสำนักงานทะเบียน เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย เป็นการรับงานโดยกฎหมาย ซึ่งเป็นการโอนงานโดยยังไม่มีความพร้อมในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการของบุคลากรที่ยังขาดการอบรมมาโดยเฉพาะ สถานที่

ทำงานลับแคบ เครื่องมือในการให้บริการมีแต่ยังไม่ครบสมบูรณ์ ต้องให้พนักงานด้านอื่นเป็นผู้บริการ จึงทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เนืองๆ ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นผ่านผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลหลายครั้ง ในเรื่องนี้ เทศบาลตำบลเกษตรวิสัยได้พยายามปรับปรุงการให้บริการตลอดมา โดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ศึกษาดูงาน ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ (เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย, 2551: 8)

อย่างไรก็ตาม หลังจากที่มีการปรับปรุงการให้บริการเป็นลำดับมา ยังไม่มีการศึกษาหรือการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน แต่อย่างใด ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานเทศบาลซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย เพื่อนำผลการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน
- 4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษา คือ พื้นที่เขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4,436 คน (เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย, 2552 : 12)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 367 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727)

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อาชีพ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดหลักของมิลเล็ต (Millet, 1954 : 397)

5 ด้าน และใช้แนวคิดของนักวิชาการอื่นประกอบในรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 ด้านการให้บริการอย่างความก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกที่ชอบ พอใจ สุขใจ เป็น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ในการศึกษาี้หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

2. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ มีบัตรคิว ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก อย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคนเจ้าหน้าที่พูดจาอย่างสุภาพกับประชาชนทุกคนเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน

2.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับงาน มีป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระบบเป็นขั้นตอน การให้บริการแต่ละประเภทมีความ รวดเร็ว

2.3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีห้องน้ำ เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ติดตามงานของผู้มารับบริการจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตาม ผลอยู่เสมอ

2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว

3. ประชาชน หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในเขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

4. สำนักทะเบียนท้องถิ่นท้องถิ่น หมายถึง ส่วนราชการหนึ่งใน สำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนในเขตเทศบาล

5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง หมายถึง พนักงานเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูล เสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบในการวางแผนการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการให้มีประสิทธิภาพ ต่อไป