

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องถือปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 8) มาตรา 30 ที่บัญญัติไว้ว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคลในทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้ และในการให้บริการประชาชนนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 20 – 21) มาตรา 74 ได้บัญญัติไว้ว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนตามหลักธรรมมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้นเป็นหลักการบริหารราชการการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติบริหารราชการการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549 : 3)

กรมการปกครองถือเป็นส่วนราชการที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีอำเภอ เป็นหน่วยให้บริการ (Service Unit) และเป็นศูนย์กลางในการนำงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ ไปสู่ประชาชนให้ได้รับสะดวกในทุกพื้นที่ 878 อำเภอ ใน 76 จังหวัด มีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่องสิทธิ วิธีชีวิตความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพ การทำมาหากินของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งภารกิจการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยรวม งานบริการประชาชนที่สำคัญด้านหนึ่งของอำเภอ คือการบริการทางทะเบียนต่าง ๆ เช่น ทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนครอบครัว ซึ่งในสำนักทะเบียนนั้นมีนายอำเภอ เป็นนายทะเบียนอำเภอ ทั้งนี้การให้บริการงานทะเบียนต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอต่างมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ซึ่งการทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การใช้พิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทย การจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น 2) ด้านกฎหมายใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ 3) ด้านการเมืองใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งต่าง ๆ 4) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน 5) ด้านการศึกษาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน 6) ด้านสาธารณสุขการใช้จดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่าที่นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว 7) ด้านสิทธิของประชาชนซึ่งเอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว การรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม และ 8) ด้านการปกครองใช้ในการจัดตั้ง จังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน

รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่ และ
 สัดส่วนความต้องการของประชาชน (บุญธรรม เลิศสุจีเกษม. 2551 : 331 - 332)

การบริการทางทะเบียนจึงเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของกรมการปกครอง
 ที่แต่ละอำเภอมีหน้าที่ดำเนินการปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ แต่จากระยะเวลาที่ผ่านมามี
 เกิดผลสะท้อนจากประชาชน ถึงรูปแบบและกระบวนการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
 แกดคำ จังหวัดมหาสารคามอย่างต่อเนื่อง ทั้งในทางบวก และทางลบ ดังนั้นการที่จะบริการ
 ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการประชาชนนั้น จึงมี
 ความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการว่ามีความต้องการ
 อย่างไร หรือมีความรู้สึก ต่อบริการที่ได้รับอย่างไร สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะสามารถ
 สะท้อนถึงการตอบสนองความต้องการประชาชน ผลสัมฤทธิ์หรือประสิทธิภาพของงานบริการ
 ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน
 ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งจากแนวคิดของ ศิริพร ต้นติพุลวินัย (2538 : 5 - 8)
 ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่สามารถพิจารณาจาก
 ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และ 5) ด้านกระบวนการ
 การบริการ ถือได้ว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ที่มีความครอบคลุม สอดคล้องตรงตามภารกิจงาน
 บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการบริการ

จากระยะเวลาที่ผ่านมานั้น สำนักทะเบียนอำเภอแกดคำ จังหวัดมหาสารคามยัง
 ขาดการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอย่างเป็นระบบส่งผล
 ทำให้ขาดข้อมูลที่เป็นต่อการพัฒนาระบบงานบริการ ผู้ศึกษาปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
 ปลัดอำเภอ สังกัดที่ทำการปกครองอำเภอแกดคำ จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความสนใจที่จะ
 ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกดคำ
 จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) สำหรับนำเสนอผู้บริหาร เพื่อเป็น
 ประโยชน์ในวางแผนพัฒนาและยกระดับมาตรฐานงานบริการให้มีประสิทธิภาพสามารถ
 ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาต่างกัน และประเภทงานบริการ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไร
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และประเภทงานบริการจำแนกตาม งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มีเนื้อหาศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการ 3 ประเภท ประกอบด้วยงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน โดยอาศัยแนวคิดของ ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 5 - 8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่าความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการจากปัจจัย 5 ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เคยมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วยประชาชนผู้เคยรับบริการในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2554 เป็นเวลา 3 เดือน จำนวนผู้เคยรับบริการ 1,772 คน (สำนักทะเบียนอำเภอแกลง. 2554 : 1)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เคยมารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือน มกราคม ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2554 จำนวน 327 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549 : 114)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาในการศึกษา เดือน มิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักทะเบียนอำเภอ หมายถึง ส่วนราชการสังกัดอำเภอแคว้น มีบทบาทหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการบริการทางทะเบียน ได้แก่ ทะเบียนราษฎร ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการในเรื่องข้อมูลประวัติบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับบ้าน ได้แก่ การรับแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ แก้ไขรายการบุคคล การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การขอหมายเลขบ้านและแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการออกจากทะเบียนบ้าน

งานทะเบียนครอบครัว หมายถึง การให้บริการในเรื่องการบันทึก หรือจดทะเบียนที่เกี่ยวกับครอบครัว ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม และการบันทึกฐานะครอบครัว

งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานที่ให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารบัตรประจำตัวของบุคคล ได้แก่ การให้บริการกรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ และการขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ทั้งในทางบวกหรือเป็นลบ เช่น ความชอบ หรือไม่ชอบ ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจมักมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเจตคติอย่างแยกไม่ออก

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง คนไทยที่มีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่เคยรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอแคว้น จังหวัดมหาสารคาม จากงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ระหว่างเดือน มกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ. 2554

สถานที่ให้บริการ หมายถึง บริเวณพื้นที่ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแคว้น จังหวัดมหาสารคาม ที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวกเมื่อรับบริการ ได้แก่ การเข้าถึงจุดบริการอย่างสะดวก การมีพื้นที่กว้างขวาง ที่นั่งประจำจุดรอรับบริการเพียงพอ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำดื่มเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มุมอ่านหนังสือ จุดบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ โทรศัพท์ เป็นต้น

การส่งเสริมแนะนำการบริการ หมายถึง การให้คำแนะนำด้านกระบวนการบริการอย่างทั่วถึง การจัดให้มีเวรกำนันผู้ใหญ่บ้านเพื่อแนะนำงานบริการและให้การอำนวยความสะดวก มีจุดประชาสัมพันธ์และการให้บริการส่วนหน้าที่เหมาะสม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณให้บริการ การแนะนำการเขียนแบบฟอร์ม/คำร้องต่าง ๆ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องเขียนอย่างเพียงพอ การแสดงป้ายอัตราค่าธรรมเนียม และแผนภูมิแสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น การจัดเตรียมแบบและตู้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการอย่างเหมาะสม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอแคว้น จังหวัดมหาสารคาม เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ที่ให้บริการประชาชนอย่างกระตือรือร้น มีความตรงต่อเวลาพร้อมให้บริการอยู่เสมอ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ การแต่งกายที่เหมาะสม ให้เกียรติผู้รับบริการ บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการถูกต้อง ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นผู้มีความรู้ความสามารถพร้อมให้คำแนะนำผู้รับบริการอย่างเต็มกำลัง

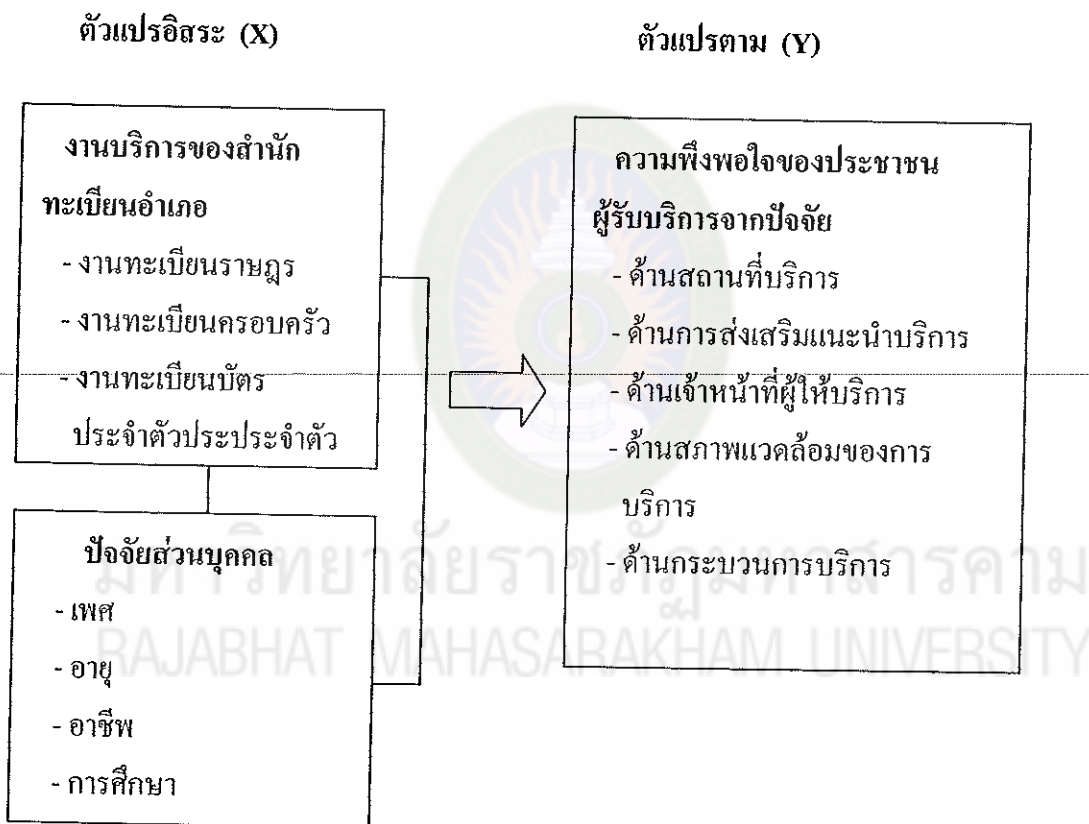
สภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง พื้นที่ทำเลที่ตั้งของสำนักทะเบียนอำเภอที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อรับบริการ มีความสะอาด การตกแต่งสถานที่สวยงาม บรรยากาศร่มรื่น แสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่มีเสียงดังรบกวน ประชาชนเกิดความสะดวกเมื่อมาติดต่อ

กระบวนการบริการ หมายถึง การดำเนินงานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอที่เป็นระบบตามลำดับขั้นตอน ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการเปิดเผยข้อมูลขั้นตอนกระบวนการการให้บริการชัดเจน บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมการปกครองกำหนด มีการจัดระบบลำดับคิวเพื่อให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง และมีการจัดระบบจองคิวล่วงหน้าที่ทันสมัย งานบริการมีความครบถ้วนถูกต้องตามความประสงค์ผู้รับบริการ

ประโยชน์การศึกษา

ผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กร สำหรับนำไปประกอบการตัดสินใจและวางแผนการพัฒนาระบบงานบริการประชาชนในสำนักทะเบียนอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงต่อไป

กรอบแนวคิดการศึกษา



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา