

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

หลังจากประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตยตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2475 โดยคณะราษฎร จวบจนถึง ปัจจุบัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติไว้ว่า ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ ดังนี้คือ การบริหารราชการส่วนกลางได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวง และ กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ยึดหลักการปกครองแบบรวมอำนาจ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ ยึดหลักการปกครองแบบแบ่งอำนาจ และการบริหารราชการส่วนสุดท้ายคือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ยึดหลักการปกครองแบบกระจายอำนาจ

กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 วรรคแรก

บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตน โดยเฉพาะ เทศบาลเป็นระบอบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมืองเพื่อสนองต่อความต้องการของคนในท้องถิ่นและถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองที่ให้การศึกษามหาวิทยาลัย การปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริง สามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ไปปฏิบัติจัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (ประนัยต์ หงษ์ทองดำ 2526 : 231-237)

เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อยู่ในเขตตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เดิมมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลง

คนตั้งแต่เกิดจนตาย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิ์และขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน

จากข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชน การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน ทำให้คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน เป็นการบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด ซึ่งแตกต่างกับการให้บริการของภาคเอกชนที่มีความมุ่งหวังที่ผลกำไรเป็นหลัก โดยที่มีได้คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน ส่วนในการปฏิบัติงานต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐต้องปฏิบัติงาน โดยอยู่ภายใต้ของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิประโยชน์ของประชาชน หรือไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชนที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการ จากลักษณะเช่นนี้ อาจทำให้ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการคิดแต่เพียงว่าขอให้ตนเองได้ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้นก็เพียงพอแล้ว ทำอย่างไรก็ได้ขอให้ไม่ผิดระเบียบกฎหมาย โดยที่มีได้คำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการว่าจะได้รับบริการในลักษณะไหน ได้รับความสะดวกสบายมากหรือน้อยเพียงใด ขอแต่ให้การบริการบุคคลนั้นเสร็จแล้วก็เพียงพอ

ผู้วิจัย เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เคยมีโอกาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี รวมทั้งจากสำนักทะเบียนอื่น ๆ อีก เช่น สำนักทะเบียนอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ประสบการณ์ที่ได้รับโดยตรงจากการไปใช้บริการมีความแตกต่างและเหมือนกันบ้างบางประการแล้วแต่พื้นที่และสถานการณ์ บางครั้งก็สังเกตพฤติกรรมการบริการที่เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรได้ปฏิบัติกับประชาชนผู้มารับบริการ แล้วเปรียบเทียบกับบริการที่ผู้วิจัยได้รับ หรืออุปสรรคปัญหาที่ผู้วิจัยและประชาชนผู้มารับบริการต้องพบเจอเสมอ ทำให้ผู้วิจัยมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการมากบ้าง น้อยบ้างแล้วแต่กรณี ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจว่าแล้วประชาชนที่มารับบริการจะมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับใดบ้าง ซึ่งในการวัดระดับความพึงพอใจนี้จะเป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี

จากการที่ผู้วิจัยได้เคยมีโอกาสดำเนินการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย มาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะทำการศึกษารื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบจากผู้มารับบริการ ที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างทางด้านเพศจะส่งผลต่อความรู้สึก ความคิดเห็นและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างทางด้านอาชีพจะเป็นการบ่งบอกถึงลักษณะของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้มารับบริการว่าแตกต่างกันอย่างไร ส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้มารับบริการได้รับเพียงใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามกลุ่มเพศและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

- I. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane, 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อาชีพ แยกเป็น 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ได้สอบถามและบันทึกไว้เป็นข้อมูลเบื้องต้น

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้

มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของมิลเล็ท (Millet 1954 : 397-400) เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ คือ

- 3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- 3.2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
- 3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 3.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 3.2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นพิเศษ

2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการแก่ประชาชนอยู่ภายในช่วงเวลาการดำเนินงานของแต่ละรายการและตามความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย มีจำนวนบุคลากร อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ เครื่องอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการและจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่ให้บริการจนงานสำเร็จเรียบร้อยและมีการจัดการ ปรับปรุง ดูแลให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้วยวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ทันท่วงที มีประสิทธิภาพมากขึ้น

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียว การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

ผู้มารับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย คือ

นายทะเบียนท้องถิ่น (ปลัดเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย)

ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (พนักงานเทศบาลตั้งแต่ระดับ 3 ที่ได้รับการแต่งตั้ง)

เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร (พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ หรือ พนักงานจ้างทั่วไปที่ช่วยราชการงานทะเบียนราษฎร)

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยคาดว่า ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย คือ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการวางแผนการปฏิบัติงานของเทศบาล ข้อมูลที่ได้รับจะสะท้อนกลับถึงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในระดับใด มีสิ่งใดที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการหรือมีสิ่งใดที่สมควรจะปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ โดยรวมได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY