

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานของรัฐบาลทุกสมัยที่ผ่านมาต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาล นิยมชมชอบศรัทธาและสนับสนุนรัฐบาล และในปัจจุบันหน่วยงานราชการทุกส่วนต่างยึดถือหลักในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามแนวทางของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 ที่ได้ระบุไว้ว่า “ บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ”กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน งานบริการประชาชนจึงเป็นหัวใจหลักของกรมการปกครองที่ยึดถือเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน โดยเฉพาะในยุคการปฏิรูประบบราชการซึ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ (Citizen Center)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง (กรมการปกครอง, 2548 : 46) งานทะเบียนเป็นภารกิจในมารับผิดชอบของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประชาชนและประเทศชาติเพราะประชาชนทุกคนจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนตั้งแต่เกิดจนตาย งานทะเบียนมีโอกาสดใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับ หากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานของภาครัฐ ก็ย่อมจะก่อให้เกิดความศรัทธา เกิดความเชื่อมั่นในระบบการบริการของรัฐบาล ประเทศก็จะมีความมั่นคง ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข งานทะเบียนนอกจากจะมีความสำคัญกับทางราชการแล้ว ยังมีความสำคัญด้านอื่นๆ อาทิ งานทะเบียนราษฎร เป็นเอกสารที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชน และจากความสำคัญของงานทะเบียนดังกล่าว กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ตระหนักถึง

ความสำคัญของการให้บริการ จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการที่สำนักทะเบียนทุกประเภทต้องถือปฏิบัติในการบริการ 4 ประการ คือ (กรมการปกครอง. 2548 : 1-2)

- ประการที่ 1 การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน
- ประการที่ 2 มีความถูกต้องเรียบร้อยตรงกับความเป็นจริง
- ประการที่ 3 รักษาความมั่นคงของชาติ
- ประการที่ 4 คู่้มครองสิทธิของคนไทย

สำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของการปกครองอำเภอจังหวัดจันทบุรี โดยมียานอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8 (4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป ประกอบด้วยทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนอาวุธปืน และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ได้ให้บริการประชาชนครอบคลุม 8 ตำบล 110 หมู่บ้าน ในเขตอำเภอจังหวัดจันทบุรี และประชาชนทั่วไป ที่ไม่ได้มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอจังหวัดจันทบุรี ได้มาขอรับบริการ ในการบริหารที่ผ่านมานักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี ได้พยายามพัฒนาคุณภาพให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด แต่ยังไม่ได้มีการศึกษาเป็นหลักฐานเอกสารของทางราชการปรากฏไว้ว่า การให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี มีการบริการดีหรือไม่ประการใด ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด การให้บริการครอบคลุมทั่วถึงสนองความต้องการผู้รับบริการ ได้มากน้อยเพียงใด

ผู้ศึกษาเคยดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ ปฏิบัติราชการในที่ทำกรปกครองอำเภอ จังหวัดจันทบุรี มาเป็นเวลาประมาณ 4 ปี และปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี ปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอให้นายทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาสำนักทะเบียนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี อยู่ที่ใด
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันหรือไม่
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานการศึกษา

ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ในสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี เป็นการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ประกอบด้วย งานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

โดยใช้แนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจ ผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัย 5 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการให้บริการ และ กระบวนการบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2,510 คน (ข้อมูล : ทะเบียนการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี 2553) โดยใช้จำนวนผู้รับบริการระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม 2554 จำนวน 3 เดือน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน จากการคำนวณตามสูตร ทาโร นามานะ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี อำเภอ จังหวัดจันทบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 3 เดือน คือ เดือน มกราคม – มีนาคม 2554

5. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แยกได้ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของงานสำนักทะเบียน 3 ประเภท คือ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดจันทบุรี จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

5.2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ

5.2.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

5.2.5 ด้านกระบวนการบริการ

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าปัจจัยในด้านบุคคล คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และปัจจัยด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อการบริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมการให้บริการ มีผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ ศิริพร ต้นติพุลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ มาเป็นแนวทางและเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษารั้งนี้

จากนั้นผู้ศึกษาได้มาสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะของงานบริการ
สำนักทะเบียนอำเภอจังหวัด
1. งานทะเบียนราษฎร
2. งานทะเบียนทั่วไป
3. งานบัตรประจำตัว
ประชาชน



ตัวแปรตาม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดหรือเขต 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านสถานที่ให้บริการ
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
5. ด้านกระบวนการบริการ

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นียมศัพท์เฉพาะ

1. การให้บริการของสำนักทะเบียน หมายถึง การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นการให้บริการ ดังนี้

1.1 งานทะเบียนราษฎร

1.2 งานทะเบียนทั่วไปประกอบด้วยทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล
ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนอาวุธปืน

1.3 งานบัตรประจำตัวประชาชน

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือมีทัศนคติในทางบวกต่อการได้รับ
บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้าน
สถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการบริการ

2.1 ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อป้าย
ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ห้องปฏิบัติการ และโต๊ะบริการแต่ละประเภทจัดไว้อย่าง
ชัดเจนสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ การจัดช่องบริการมีไว้อย่างเพียงพอ การจัดช่องการ
ให้บริการแต่ละงานมีเหมาะสมและสะดวกต่อการรับบริการ และการจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์
ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัยและเหมาะสม

2.2 ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจ
ที่มีต่อแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ จัดเตรียมไว้สำหรับผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ
ให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม
และการเปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ให้คำแนะนำการขอรับ
บริการ การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำการ
บริการ การจัดแสดงตัวอย่างการเขียนคำร้องต่าง ๆ ไว้อย่างถูกต้องชัดเจน การประชาสัมพันธ์
เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ
การคิดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่อกซ้ายของผู้ให้บริการเพื่อแสดงถึงความพร้อมในการ
ให้บริการกรณีงานที่มาขอรับบริการไม่สามารถทำสำเร็จได้ในคราวเดียวได้รับการนัดหมายที่
ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มาติดต่ออีก

2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมใน

การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน ความมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้เวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่ ความตรงเวลาในการพบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ เมื่อผู้รับบริการผู้บังคับบัญชาของผู้ให้บริการได้โดยง่าย

2.4 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อที่ตั้งของสำนักทะเบียน สำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมสะดวกในการเข้า - ออก ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาดบรรยากาศร่มรื่นสวยงามมีแสงสว่างชัดเจนเพียงพอ จัดให้มีกาแฟ น้ำดื่มสะอาดไว้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่ง พัดลม ห้องน้ำ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ จัดไว้เหมาะสม ห้องน้ำสะอาดแยกชาย-หญิง ไว้บริการ การจัดสถานที่ภายในห้องบริการแต่ละงานมีความสะอาด สวยงามอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีผู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบประเมินการบริการ

2.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนกระบวนการการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม การจัดลำดับ (บัตรคิว) การให้บริการเหมาะสม การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร การจัดลำดับความสำคัญของงานเหมาะสม การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน การใช้ระบบออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด การแจ้งผลการบริการให้ผู้รับบริการทราบ

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาติดต่อราชการกับสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร อำเภอจันทหารจังหวัดร้อยเอ็ด ช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2554

4. สำนักทะเบียน หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจันทหาร อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์การศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อวางแผนในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจยิ่งขึ้นต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY